OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES
CANADA

REPORT

Special Study

FOLLOW-UP ON SPECIAL STUDY OF FEDERAL OFFICES IN NOVA SCOTIA DESIGNATED TO RESPOND TO THE PUBLIC IN BOTH ENGLISH AND FRENCH

NOVEMBER 1999

Office of the Commissioner of Official Languages
344 Slater Street, Ottawa, Canada K1A 0T8

FOLLOW-UP ON SPECIAL STUDY OF FEDERAL OFFICES IN NOVA SCOTIA DESIGNATED TO RESPOND TO THE PUBLIC IN BOTH ENGLISH AND FRENCH

Office of the Commissioner of Official Languages
http://ocol-clo.gc.ca

TABLE OF CONTENTS

SUMMARY

A) INTRODUCTION ..... - A1 -
1. Background ..... - A1 -
2. Objectives ..... - A3 -
3. Scope, methodology and limits ..... - A3 -

B) GENERAL OBSERVATIONS ..... - B1 -
1. Signs and documentation ..... - B1 -
2. Active offer ..... - B2 -
a) Signs ..... - B3 -
b) Greeting on the telephone and in person ..... - B4 -
3. Service ..... - B6 -
a) Availability of service in French on the telephone ..... - B6 -
b) Availability of service in French in person ..... - B7 -
c) Quality of service in French and courtesy ..... - B8 -
d) Comparability ..... - B8 -
4. Two-language capability of offices ..... - B9 -
5. Informing managers and employees of their official languages obligations - B11 -
6. Informing the public about offices designated bilingual ..... - B12 -
7. COL's recommendations ..... - B13 -
8. Conclusion ..... - B14 -

C) AUDIT OF OFFICES ..... - C1 -
Atlantic Canada Opportunities Agency ..... - C2 -
Canada Mortgage and Housing Corporation ..... - C5 -
Canada Post Corporation ..... - C7 -
Canadian Food Inspection Agency ..... - C20 -
Citizenship and Immigration ..... - C22 -
Environment Canada ..... - C25 -
Business Development Bank of Canada ..... - C28 -
Fisheries and Oceans ..... - C32 -
Health Canada ..... - C41 -
Human Resources Development Canada ..... - C44 -
Industry Canada ..... - C45 -
Justice Canada ..... - C50 -
National Defence ..... - C52 -
Natural Resources ..... - C60 -
Public Service Commission ..... - C63 -

Public Works and Government Services Canada ..... - C65 -
Revenue Canada ..... - C66 -
Royal Canadian Mounted Police ..... - C77 -
Statistics Canada ..... - C98 -
Veterans Affairs ..... - C100 -

Appendix A - Recommendations of 1994
Appendix B - Glossary

SUMMARY

This report is a follow-up on the study that we undertook in 1994 to determine the extent to which federal offices which are designated bilingual provided good quality service in English and in French. It deals with the situation in Nova Scotia. Its purpose is to determine if the recommendations made in 1994 brought results and to correct effectively any deficiencies in the offices in question.

In light of the recommendations made in 1994 and the action plans that federal institutions prepared in response, the overall results are unsatisfactory. It is difficult to obtain quality service in French on a consistent basis, particularly by telephone. The overall two-language capability of the designated offices has diminished to a disturbing extent; it was inadequate in 40% of the offices visited. Some offices nevertheless continue to provide quality service in both languages.

The percentage of offices displaying the symbol for service in both languages has increased from 72% to 86%. However, only five of the 49 offices we visited offered a greeting in both languages in person. As for two-language greeting over the telephone, it was provided consistently in 67% of cases. The availability of service in French over the telephone has slipped compared to 1994: in only 73% of cases were the designated offices able to provide service consistently compared to 78% in 1994. Service in person remains stagnant at around 72%. Staff in bilingual offices are now better informed of their linguistic obligations. Unfortunately, directives are not always adhered to. Providing services in both official languages still does not form part of the routine functioning of most designated offices.

A) INTRODUCTION

1. Background

The new *Official Languages Act* (OLA) came into effect on September 15, 1988. Under the OLA, every federal institution has the duty to ensure that members of the public can communicate with and obtain services from its central office in English or French, and has the same duty with respect to offices located within the National Capital Region (NCR), in areas where there is significant demand, or when warranted by the nature of the office.

Treasury Board Secretariat (TBS) published the Official Languages Regulations - Communication with and Services to the Public (Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the terms "significant demand*" and "nature of the office*" and establish general and specific rules governing their application. Federal institutions are required to designate the offices that must provide services in both official languages, based on the Regulations. TBS coordinated the process and compiled a list of designated points of service. The purpose of the Act and the Regulations is essentially to ensure the availability of services in either official language where a need exists and to enable the public to obtain services, at these designated offices, in the language of their choice.

In 1994, the Commissioner of Official Languages (COL) undertook a study to determine the extent to which federal institutions were complying with the provisions of the OLA and the Regulations. In his report (A Study of Federal Offices Designated to Respond to the Public in Both English and French) released on March 15, 1995, the COL found that services were available in both official languages in 79% of the designated offices (98.8% in Quebec and 72% on average in the other provinces and the territories), with variations from one province to another. The COL also made ten recommendations to improve service delivery in both official

---

* More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

languages at designated offices. These recommendations are listed in Appendix A. It should be noted that on March 17, 1995, TBS asked federal institutions to analyze the two-language capability of each office that is required to serve the public in both official languages. Institutions were also to draw up action plans for offices with unsatisfactory performance and report to TBS on their implementation. This exercise was completed in March 1996.

This study fulfills the COL's commitment to follow up on the implementation of the recommended corrective measures. Begun in the fall of 1996, this follow-up is being conducted region by region over a three-year period. Separate reports are being prepared for each province and territory as well as for the NCR. Proceeding in this manner will enable us to identify each linguistic community's specific problems, inform the federal institutions of situations concerning the delivery of their services in English and French and find solutions adapted to local and regional needs. Each report will enable the federal institutions involved to immediately correct shortcomings in service to the public. This report deals with Nova Scotia.

It should be borne in mind that the COL also specified in his study on points of service that "it should be possible to attain 100% effectiveness in two-language service to the public, where numbers warrant, which is the only figure that can be considered acceptable and satisfactory." In 1998, at the time of our follow-up, 232 federal offices out of 661 were designated to provide two-language service in Nova Scotia. It is essential that at these locations, members of the public can actually receive all services in the official language of their choice.

In view of the recommendations that the COL made in 1994 and the action plans that federal institutions developed at TBS's request, we were expecting that all the offices designated bilingual would have taken measures to ensure the provision of service in both official languages in Nova Scotia. We anticipated, however, finding occasional lapses, since the complaints we continue to receive show that the quality of services is inconsistent.

2. Objectives

Following the COL's recommendations, federal agencies made a commitment to take the required measures to ensure that services are provided in both official languages at their designated offices. This is, after all, a formal requirement under the OLA and the Regulations.

The purpose of the follow-up is to determine whether there has been improvement since 1994 and to assess the extent to which good quality services are offered and available in both official languages in these offices. Another goal is to efficiently correct any deficiencies in the offices being audited. To that end, specific recommendations are made for each office where there are shortcomings.

3. Scope, methodology and limits

In selecting the institutions to be included in the follow-up, special attention was paid to agencies which, under the Regulations, provide key services* : the Public Service Commission (PSC), Canada Post Corporation (CPC), Revenue Canada (Tax Services), Human Resources Development Canada (HRDC) (Income Security and Human Resources Canada Centres), the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) and Canadian Heritage. The other institutions selected provide services of a general nature to the public and/or are of special importance to the French-speaking population of Nova Scotia.

To evaluate the availability of service, our auditors chose the client approach; that is, they acted like French-speaking citizens of Nova Scotia trying to obtain service in their language. They therefore made their requests for service in French, and if the employee replied in English without directing them to a bilingual employee, the auditors recorded that services were not

---

* More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

available in French. They generally did not insist that the organization find someone who could serve them in French.

To begin with, they checked whether telephones were answered in both official languages and whether services were actually available in French at the numbers listed for that purpose in the Government of Canada section of the local telephone directories. They also compared the numbers in the telephone directories with those on the TBS list to identify any discrepancies.

They made at least two telephone calls to each of the offices. They then observed whether the greeting was in both languages and whether service was provided in French consistently, occasionally or not at all. When they were greeted in both languages and obtained service in French on each call, our auditors indicated that two-language greeting and service in French were consistent. When the greeting was sometimes in two languages and sometimes in only one, or when service was not available in French on each call, they indicated that two-language greeting and service in French were available occasionally. When, on each call, the greeting was in only one language and service was available in English only, they indicated that there was no two-language greeting and no service in French.

The auditors visited each office which provided service in person to check signage, documentation, greeting and the availability of service in French. They met the manager to inform him or her of the results of their audit. When they found shortcomings, they informed the manager of the recommendations that would be included in the COL's report.

They also told managers that any corrective action taken before the audit report was published would be noted in it. In addition, the auditors informed the regional director of each organization of their observations and of any recommendation involving the offices under that person's authority. The results of the audits were also sent to the deputy head of each federal institution for comment. We publish the institutions' responses in Part C of the report, immediately following the recommendations to each organization.

As for limits, it should be noted that in the 1994 study, the statistical data were weighted* and the results for Nova Scotia were valid within a limit of 10%. The data from the follow-up have not been weighted and are intended only to describe the situations in the offices visited.

Recommendations made in this report apply only to the offices we visited. However, federal institutions have a duty to examine the linguistic situation in their other offices designated to serve the public in both official languages, and to implement such recommendations as would be relevant there. Also, members of the public can inform us of any shortcomings they encounter at an office designated to provide services in both official languages. These would be investigated through the normal complaints handling process.

---

* More information on this can be found in the Glossary in Appendix B.

B) GENERAL OBSERVATIONS

In our 1994 study, we audited 95 designated offices in Nova Scotia. In the follow-up, we audited 49. The audit exercise took place during the summer of 1998. Consultations with the regional directors of the federal institutions concerned were completed in November 1998.

The following pages present general observations on the offices of federal institutions which were included in the follow-up in Nova Scotia. The findings give a portrait of the situations in these offices, which are designated to serve the public in both official languages, and enable us to make some degree of comparison with the situation reported in the 1994 study.

At the time of our 1994 study, Nova Scotia had 787 federal offices, 280 of which were designated to provide services in both languages. In 1998, at the time of our follow-up, there were 661 offices. 232 of which were designated bilingual. Thus there has been an overall decrease of 16% in the number of federal offices. For offices designated to provide service in English and French, the decrease is about the same, at 17%. This decline reflects the many transformations that have occurred within the federal system in recent years.

1. Signs and documentation

Most of the physical elements associated with the provision of service in both official languages showed slight improvement, except for the availability of documentation. For example, it was noted during the follow-up that exterior signage in both languages increased from 93% in 1994 to 98% in the follow-up, while interior signage in both official languages increased from 92% to 93%. Forms were available in English and French in all of the offices. However, designated offices seem to experience some difficulty managing bilingual documentation. Although documentation was available in both languages in 96% of the offices in 1994, that percentage had dropped to 84% in 1998. A little more vigilance by the managers of designated offices would help improve the situation.

We have made specific recommendations for the offices with shortcomings in this area.

Table 1

Materials Available in Both Official Languages		
Type of material	**1994 study**	**1998 follow-up**
Exterior sign	93%	98%
Interior sign	92%	93%
Documentation	96%	84%
Forms	97%	100%

2. Active offer

Under Section 28 of the OLA, federal institutions are required to provide their clients with a choice of the official language in which they wish to communicate by ensuring that "appropriate measures are taken, including the provision of signs, notices and other information on services and the initiation of communication with the public, to make it known to members of the public that those services are available." Therefore, the onus is not on members of the public to request or demand service in their language. On the contrary, the intent of the OLA is that federal institutions should invite members of the public to communicate with them in the official language of their choice.

The perception that members of the public have of the availability of service in their language depends largely on the effectiveness of measures related to signs and greetings in both languages, over the telephone and in person.

In 1994, we evaluated the quality of measures taken to encourage clients to choose the language in which they wish to be served. This evaluation was based in part on the presence or absence of

relevant signage, but also on whether or not employees used a greeting formula which would indicate to members of the public that they could be served in either language. A third element of the evaluation was the attitude shown by staff to a request for service in the language of the local linguistic minority. In 1994, the measures intended to promote the use of services in French in Nova Scotia were satisfactory or better in only 69% of cases.

In the follow-up, we limited ourselves to observations on whether or not a two-language greeting was used over the telephone and in person and on the presence or absence of signs telling clients that they could be served in English or French.

a) Signs

A sign is often the only indication the public has that an office is designated to provide service in English and in French. A pictogram or a sign is therefore essential. Since 1988, official languages policies have required that institutions whose employer is the Treasury Board use TBS's official symbol (see left), and that other institutions use this or an equivalent symbol.

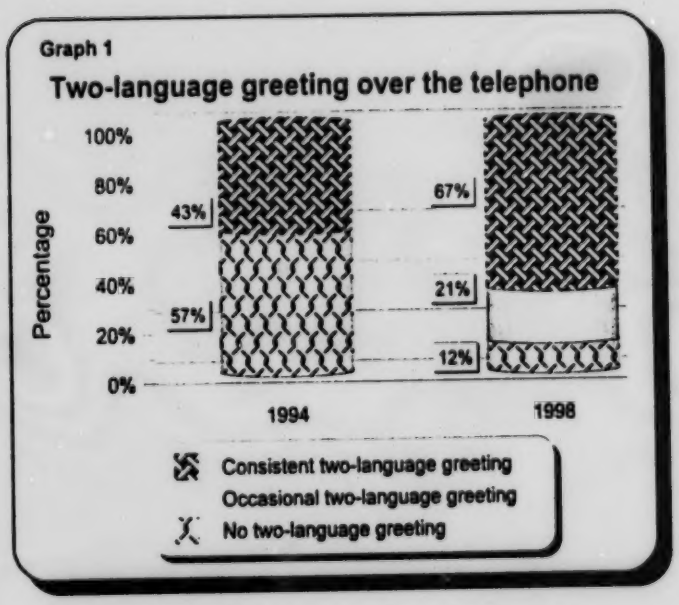
In 1994, 72% of designated offices in Nova Scotia displayed a sign (pictogram) indicating that service was available in English or French. At the time of the follow-up, 86% of the offices visited displayed the TBS pictogram or an equivalent symbol. This is a noteworthy improvement. However, we find it difficult to understand why seven of the designated offices visited still do not display an appropriate symbol, eight years after the TBS made its pictogram available to them.

Table 2

Signs on the Availability of Service in Both Official Languages		
Board or poster	**1994 study**	**1998 follow-up**
Present	72%	86%
Absent	28%	14%

b) Greeting on the telephone and in person

In 1994, employees in federal institutions in Nova Scotia used a two-language greeting on the telephone in only 43% of cases. At the time of our 1998 visit, we noted a marked improvement, but also a certain inconsistency in the way employees of designated offices in Nova Scotia answered telephone calls.



Employees used a two-language greeting consistently on the telephone in 67% of cases; they used a two-language greeting occasionally in 21% of cases; they did not use a two-language greeting in 12% of cases. We have made recommendations to institutions whose offices showed deficiencies in this regard.

Active offer in person is still inadequate.

In 1994, there was a two-language greeting in person in barely 8% of cases. During our recent survey, only five of the 49 offices we visited (11%) provided a two-language greeting to our auditor. Federal institutions must take concrete measures to rectify this deficiency, which has persisted too long.

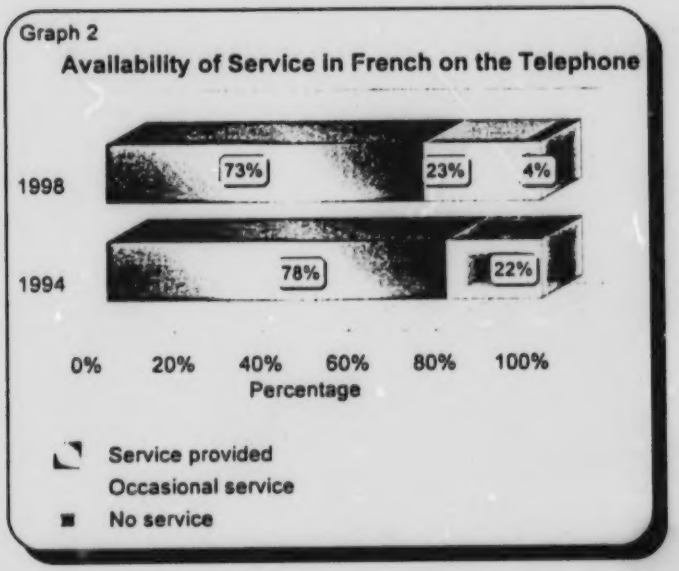
The absence of active offer by federal employees can only discourage French-speaking clients in Nova Scotia from exercising their language rights. In our experience, when members of the public are not clearly encouraged to choose the language of service, the level of demand in the minority language declines significantly.

It should also be noted that citizens often feel at a disadvantage when they deal with federal employees because public servants personify authority, have a better knowledge of the services the clients needs and control access to those services. It is even more important for clients to be invited and encouraged to choose the language of service when they deal with institutions responsible for law enforcement, such as the RCMP, Customs or Revenue Canada, or with institutions providing financial assistance such as the Atlantic Canada Opportunities Agency, the Business Development Bank of Canada or the Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC).

In short, active offer is an essential component of good service. The use of signs and a two-language greeting to indicate that services are available in either language is as indispensable to good service as common courtesy.

3. Service

a) Availability of service in French on the telephone



During the 1994 study, telephone receptionists at bilingual offices in Nova Scotia provided service in French in 78% of cases. The situation has deteriorated in 1998. Furthermore, in 1998, we once again found fault with the inconsistency shown by employees of certain designated offices in providing service in French over the telephone.

Employees provided service in French consistently in only 73% of cases; they did so occasionally in 23% of cases; and in 4% of cases telephone service was not available in French.

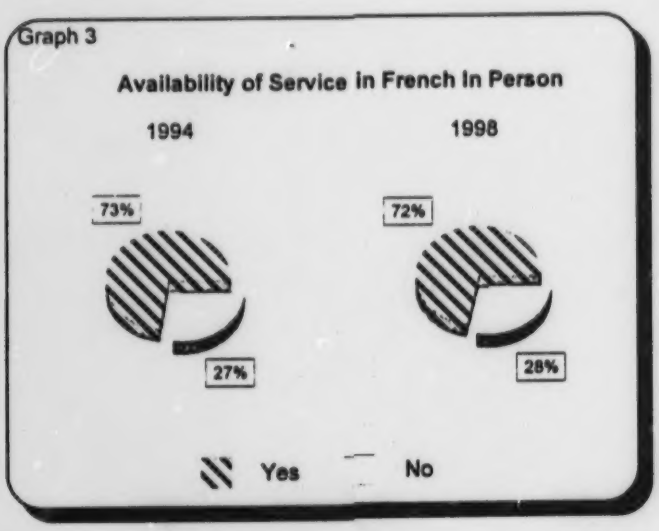
The main factors accounting for this performance are as follows: the poor two-language capability of many offices, the fact that calls are transferred in English only to voice mailboxes where messages are in English only, interruptions in the chain of service, and inaccuracies in the numbers listed for service in French in the Nova Scotia telephone directories; also, the fact that managers are not carrying out the necessary follow-up to ensure that their staff are using the standard formulas and following established procedures for serving members of the public in both official languages. We have made specific recommendations to rectify the situation in offices which showed deficiencies in this regard.

We also made calls to four toll-free telephone lines. In each case, we received good quality service in French.

As we stated earlier, reception clerks play a significant role in the provision of service to the public. Clients form their perception of the availability or unavailability of service in their language from the reception or greeting they receive. We deplore the fact that some telephone receptionists apologize for not being able to speak French or, wishing to ensure they fully understood the client's request, repeat it in English. In such circumstances, the offer of service conveyed by their two-language greeting is no longer really meaningful. Employees should instead call as quickly as possible upon the services of a colleague who is able to serve the client in French. By breaking the chain of service in which they are the first link, they oblige French-speaking clients to try to express themselves in English.

We also noted that French-speaking clients in Nova Scotia are too often transferred to a bilingual employee in English. This discourages the client from continuing the conversation in French. Federal institutions must take all necessary measures to ensure that French-speaking clients in Nova Scotia feel free to choose to communicate in French at every stage of service.

b) Availability of service in French in person



At the time of our follow-up in 1998, service in person was similar to 1994. Service in French was obtained at 72% of the offices visited, compared to 73% at the time of the initial study. This is simply not acceptable. The French-speaking community in Nova Scotia is entitled to better service in French from offices specifically designated to provide service in both languages. Such services should be available at all times in all designated offices.

c) Quality of service in French and courtesy

When service in French was provided, the auditors assigned one of three ratings ("very good," "satisfactory" or "poor") to it by evaluating employees' ability to communicate comprehensibly in French. In 1994, the overall evaluation of service provided in French (including telephone and in-person service) was satisfactory or better at 96% of the designated points of service in Nova Scotia.

At the time of our follow-up, the linguistic quality of the service provided in French over the telephone was rated satisfactory or better in 98% of cases. As for the linguistic quality of service in French in person, it was judged satisfactory or better at 97% of the offices that were able to provide service. Therefore, as in 1994, in offices able to offer service in both languages, the quality of the service in French is generally good.

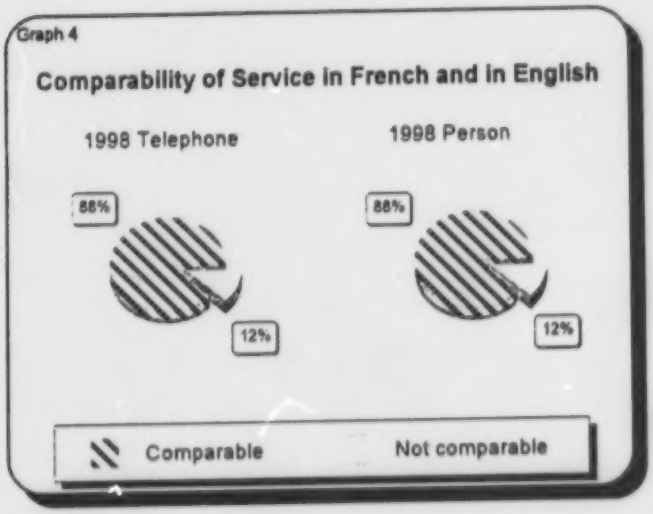
With regard to courtesy, almost all of the offices visited (97%) and all of the offices (100%) our auditors have communicated with by telephone have provided courteous service.

d) Comparability

The degree of comparability between service provided in French and that offered in English was judged "very good" when the employee immediately provided our auditor with the service requested in French. An office was rated "satisfactory" when the employee, perhaps after asking our auditor to speak more slowly, was able to provide him with adequate service in French.

Service on the telephone was rated "poor" in the following case, by way of example. Service was provided by means of an interpreter. The auditor had to ask his questions in French so that a third party could translate them into English. The employee answered the questions in English and the interpreter translated the answers into French. While the quality of the interpreter's French may have been very good, we consider this manner of providing service in French inadequate.

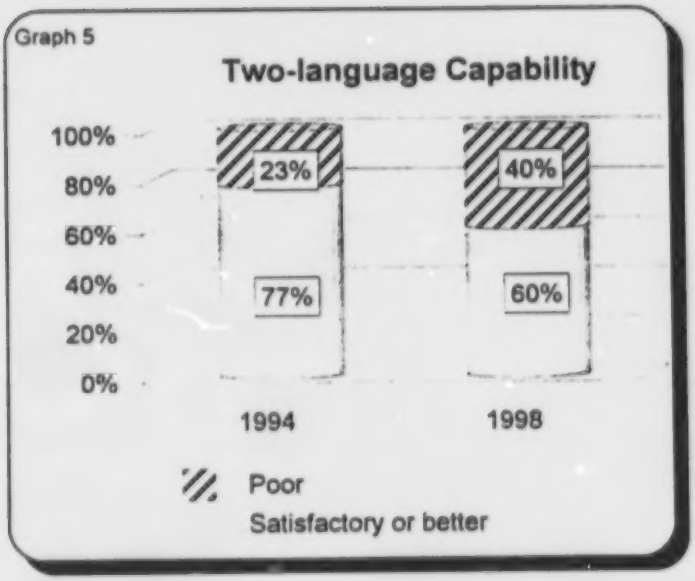
During the follow-up, our auditors obtained service in French in person at 72% of the designated offices that they visited in Nova Scotia. They consistently obtained service in French on the telephone in 73% of cases and occasionally in 23% of cases.



As a general rule, when they obtained service in French, our auditors estimated that it was comparable to that provided in English in 88% of cases, both by telephone and in person. The offices of federal institutions in Nova Scotia must take strong measures to ensure that services provided in French are of comparable quality to those available in English. Thus, when service is provided in English 24 hours a day, it must be provided in French under the same conditions. When an office provides service in person in English, it is also required to provide service in French. The profiles of each office that are found in Part C of this report give details of the various reasons why the auditors judged that service was or was not comparable. The institutions cited should take the required measures to rectify the deficiencies.

4. Two-language capability of offices

The auditors evaluated the two-language capability of a point of service by considering the following two factors: whether or not the office had enough bilingual staff to provide good-quality service in both languages consistently, and whether or not these resources were assigned to positions and work shifts effectively.



In 1994, the capability to provide service in English and French was rated satisfactory or better at 77% of the offices in Nova Scotia. The follow-up showed that designated federal offices in the province had slipped significantly in their capability to provide service in both official languages. For example, five of the offices visited (10%) had no two-language capability, while 14 (30%) had rather poor capability to serve the public in both languages. This was particularly apparent in offices where employees work shifts and bilingual staff are inadequate to provide service in both languages on each shift. Seven offices (15%) had only one bilingual employee to provide service in French. Thus when the employee is absent for any reason, these offices are no longer able to provide any service in French. For the minority official language community in Nova Scotia, this situation is cause for considerable concern.

At offices where two-language capability is deficient, service in French may be available through administrative arrangements which are usually cumbersome and inadequate. We recognize that some offices may need to take temporary administrative measures to provide service in French. Such arrangements, however, should not become permanent; otherwise, French-speaking clients are not receiving service of equal quality as required by the OLA. Of the offices audited in 1998 in Nova Scotia, five used administrative measures to provide service in French, successfully or unsuccessfully. No matter what arrangements are made to provide service in French, the absence of adequate two-language capability means that these offices are not meeting their linguistic obligations.

Federal institutions whose two-language capability leaves something to be desired are presently unable to adequately serve Nova Scotia's French-speaking citizens in French. They must immediately take the measures required to obtain the necessary resources for the effective provision of service in both official languages.

5. Informing managers and employees of their official languages obligations

In our 1994 study, we found that 86% of the managers and 82% of the employees of designated offices in Nova Scotia were fairly well informed about their linguistic obligations. At the time, we interviewed a considerable number of managers and employees. In our 1998 follow-up, we met mainly with managers. We found that 96% of the employees of designated offices were well informed of their linguistic obligations. This constitutes significant progress in this regard.

We note, however, as shown by the results of our audits, that employees do not always apply the directives received. In addition, the directives are not always explicit, particularly as regards the language to be used to direct French-speaking clients to a bilingual employee. We have made recommendations concerning offices where a reminder to staff would be helpful.

In carefully reviewing the performance of each office and the data on its linguistic obligations, we found that the managers of offices that performed well had made the provision of quality two-language service part of the routine administration of their office. In addition to circulating directives from their head or regional offices, they had organized staff training and orientation sessions; they also regularly discussed problems related to the provision of service in both languages with the staff and monitored the application of directives. In addition, most of them had regular contacts with Nova Scotia's French-speaking community.

6. Informing the public about offices designated bilingual

The 1994 study showed that federal institutions had not adequately informed the French-speaking community in Nova Scotia of the availability of services in French. The measures taken to inform them were rated very good or satisfactory in only 77% of cases. The follow-up shows that the situation has clearly improved in this regard.

We found that 93% of the offices audited in 1998 listed their services in the federal government pages of local telephone directories. However, this figure may be deceptive. Our review of the telephone directories shows that the current situation does not make it possible for French-speaking citizens to find out as easily as English-speaking citizens where they can obtain service in their first language. In Nova Scotia, English-speaking members of the public need only consult the blue pages of telephone directories to find out where service is available. This is not the case for French-speaking members of the public, since the publication of information in the French blue pages does not necessarily mean that an office is able to provide service in French or that it is designated bilingual.

The TBS compiles a directory of federal offices that are designated to serve the public in both official languages. In conducting our follow-up, we noted that much of the information in the TBS directory for offices in Nova Scotia was inaccurate. Anomalies were found for six out of 49 (12%) offices listed. Some telephone numbers in the directory did not match those found in the blue pages of local telephone directories. Other entries were out of date. In other cases, there was either no listing or the office had moved without updating the information. Federal agencies and the TBS will have to ensure the reliability of such information.

In June 1994, TBS published, in French-language media outside Quebec and in English-language media in Quebec, a list of federal offices designated to serve the public in both official languages. No update was provided in 1995 and in 1996. TBS now publishes the list of offices that provide services in both official languages on the Internet. However, not all Canadians have access to the Internet, far from it. OCOL therefore decided to join TBS in

making this list available to the general public as an insert, which appeared in minority official language newspapers in the spring of 1997.

We also noted in the course of our follow-up that many designated offices had established regular contact with representatives of the French-speaking community in that province. However, seven designated offices (14%) should establish ongoing communication with the French-speaking community in order to identify its needs and inform it of available services. We encourage the community's representatives to pursue the ongoing consultations with the managers of federal offices to make them better aware of the needs of their community.

7. COL's recommendations

When a designated point of service fails to serve the public adequately in both official languages, the COL makes recommendations to the federal agency concerned so that it can take corrective action to improve service. These recommendations are to be found in Part C of the report.

The OLA and the Regulations require that services in French have the same status as services in English at designated offices. For example, if services are available in English 24 hours a day in a designated office, they must also be available 24 hours a day in French.

It should also be noted that the provision of service in French includes any communication intended to transfer the client to a French-speaking employee. Thus, an employee who is unable to serve a client in French should use a formula such as "Un moment, s'il vous plaît" and ask a French-speaking colleague to look after the client's request.

The COL's recommendations aim to ensure 100% effectiveness of service to the public in both official languages where needed in Nova Scotia. Nothing less is acceptable in federal offices expressly designated to provide services in English and French.

8. Conclusion

We are disappointed with the findings for Nova Scotia as a whole. We expected a greater improvement in the situation since our 1994 report. Our findings show that in spite of some progress, overall the problems identified in the report persist.

We urge the TBS and federal institutions to take stronger measures to ensure that all the offices designated bilingual in Nova Scotia provide quality service in both official languages.

Reactions from federal institutions

The OLA states that the COL must use administrative fairness to provide federal institutions with the possibility to answer any criticism to which they may be subject. The COL therefore sent this report in draft form for comments to the deputy head of each federal institution for which we audited an office in Nova Scotia.

The comments received show that our observations are an accurate reflection of the situation in the offices that we audited. In addition, our visits and meetings with managers have already allowed some offices to take concrete measures to correct certain deficiencies. In other cases, however, some institutions are rather parsimonious in providing services in French. The COL intends to inform TBS in these cases to ensure that the OLA and the Regulations are applied uniformly.

Treasury Board Secretariat's response

TBS notes improvement since our 1994 study, notably in the active offer of service both on the telephone and in person, signage, and in a better understanding by managers and employees of their obligations under the OLA. TBS considers it clear, however, that there are too many offices

where service in French has not improved or appears to have regressed and is concerned by the apparent slippage in the capacity of these offices to provide services in French.

TBS has given the COL its assurance that its Official Language Program, particularly the service to the public dimension, is one of the priorities of the Secretariat. The latter will take the findings of this study into account in developing and scheduling all of its activities.

Commissioner's reaction

The COL encourages TBS to include among its activities the performance monitoring of selected federal institutions that do not meet their linguistic obligations.

C) AUDIT OF OFFICES

This part contains the observations we made concerning each of the 49 offices we audited in Nova Scotia as part of the follow-up. Where relevant, we compared the present situation with that revealed in the 1994 study. The reader will note that some offices continue to provide quality services in French, while others have allowed their performance to decline in relation to 1994.

This part of the report also contains specific recommendations for correcting the deficiencies we noted. The comments of the federal institutions immediately follow the recommendations.

Atlantic Canada Opportunities Agency

(88030)

1801 Hollis Street
Suite 600
Halifax, Nova Scotia
B3J 3C8
(902) 426-8361

When we conducted our study in 1994, this office provided very good service in French both over the telephone and in person. The findings of our 1998 follow-up were identical.

We made two telephone calls to (902) 426-6743, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. A two-language greeting was used on each call and service in French was of very good quality. However, on the first call, the receptionist asked our auditor if he would speak English as no bilingual officer was available. The office manager informed us subsequently that there was no officer on the premises at the time of our call. Thus service could not be provided in either language.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation and forms were available in English and in French. The TBS pictogram was clearly visible to the public. Greeting was in both official languages. Service provided in French in person was very good.

Thirteen of the 56 positions at the office require knowledge of both official languages at the intermediate or superior levels of proficiency, and all incumbents meet or exceed the requirements of their position. Also, four employees whose positions require knowledge of English only in fact have superior-level skills in French. Office staff are aware of their linguistic obligations.

The office maintains regular contact with the French-speaking community in the province.

Following our visit, office management reviewed with staff the office's linguistic obligations, particularly the requirement to greet the public in both official languages, and the procedure to follow when directing clients who wish to be served in French to bilingual colleagues. In exceptional cases, the receptionist should ask the client if the call can be returned later.

Atlantic Canada Opportunities Agency

Enterprise Cape Breton Corporation (88031)

P.O. Box 1750
Commerce Tower, 4th Floor
15 Dorchester Street
Sydney, Nova Scotia
B1P 6T7
(902) 564-3600

The Enterprise Cape Breton Corporation and Atlantic Canada Opportunities Agency (ACOA) are located in the same office and employees work for both federal institutions. Our 1998 audit shows that as was the case in 1994, this office provides very good service in French.

Exterior and interior signage was bilingual. Two TBS pictograms indicating that the office provides service in English and in French were clearly visible to the public. Documentation and forms were available in both official languages. Greeting in person was in English only but service in French was very good.

Two telephone calls were made to (902) 564-3600, the number listed in the local telephone directory. This number is also listed under the name "Enterprise Cape Breton Corporation" in the TBS directory of federal offices designated bilingual, but not under ACOA. On each call, a two-language greeting was used and service in French was very good.

The office has 55 employees, seven of whom are bilingual. Four positions require a superior level of proficiency in both languages. All seven employees meet or exceed that linguistic requirement. Staff have been informed of the office's linguistic obligations by means of written directives and reminders. This office has frequent contact with the French-speaking community. A Corporation representative takes part in consultations involving the community and federal institutions.

When management was made aware of the findings of our audit, it immediately took steps to remind staff at reception of the office's linguistic obligations, and particularly of the importance of using a two-language greeting for service in person.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Atlantic Canada Opportunities Agency:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Agency's response

Appropriate measures have been taken to remind staff of their official languages obligations, particularly with respect to the use of a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with this office in the official language of their choice.

Staff have also been reminded of the procedures to be followed when serving French-speaking clients.

Canada Mortgage and Housing Corporation

(11163)

P.O. Box 9315, Station A
Halifax Branch
Halifax Shopping Centre
Tower 1, Room 300
7001 Mumford Street
Halifax, Nova Scotia
B3K 5W9
(902) 426-3530

This office was not part of the 1994 study. The 1998 audit shows that it provides adequate service in French. both over the telephone and in person.

We made two telephone calls to (902) 426-3530, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. A two-language greeting was used on both calls and service provided in French was adequate.

Interior signage was in both official languages. Documentation and forms were also available to the public in both official languages. The TBS pictogram was clearly visible to the public, but the greeting in person was in English only. Although there was no active offer of service in both languages in person, service in French was very good.

Of the 75 positions at this office, 19 require knowledge of both official languages, the majority at the intermediate level of proficiency. Most of the incumbents of bilingual positions meet the linguistic requirements. Six incumbents are currently receiving language training. Office staff are aware of their linguistic obligations.

This office does not have regular contact with the French-speaking community, but would be well advised to do so in order to gain a better understanding of that community's needs and keep it informed of the services provided by the office.

The office manager undertook at the time of our visit to issue a reminder to staff members with respect to the obligation to greet the public in both official languages.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Mortgage and Housing Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. establish regular contact with the French-speaking community in Nova Scotia in order to identify its needs and keep it informed of the services the office provides.

Corporation's response

Employees who greet members of the public have been reminded that they must use a two-language greeting to encourage the public to communicate with them in English or in French. Moreover, a list has been drawn up of all bilingual employees in each sector and steps have been taken to ensure that these employees greet the public in both official languages.

The Corporation has also planned a meeting with the Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse to discuss the needs of the French-speaking community and to develop an action plan accordingly.

Canada Post Corporation

(1202001)

Postal outlet
Middle West Pubnico, Nova Scotia
B0W 2M0

At the time of our 1994 study, service provided in French at this office was of very good quality. The 1998 follow-up shows that the quality of the service remains the same.

Exterior and interior signage was in both official languages. The TBS pictogram indicating that the office provides services in both languages was clearly displayed. Documentation and forms in display racks were available in both official languages.

No telephone number is listed for this post office.

During our on-site visit. our auditor was greeted in both official languages and service in French was very good. The office has only two employees: the postmistress and one employee, both of whom are bilingual. The postmistress occasionally receives written directives from CPC with respect to serving the public in both official languages, which she always passes on to her employee. She also has frequent contact with the French-speaking community, which forms the majority in this village.

This office is complying fully with its linguistic obligations, and the COL encourages it to continue to do so.

Canada Post Corporation

(1202001)

495 Main Street
Kemptville, Nova Scotia
B0W 1Y0

At the time of our 1994 study, this office was unable to provide service in French. The 1998 follow-up shows that the only notable improvement is exterior and interior signage in both official languages. The office is not complying fully with its linguistic obligations.

The office displays neither the TBS pictogram nor the Corporation logo to indicate that it provides service in English and in French. CPC documentation was available in both official languages on the counter, although it was arranged in such a way that only the English side was displayed.

No telephone number is listed for this post office.

Our auditor was greeted in English only. When asked a question in French, the employee did not answer. Although the auditor repeated his question, he still received no answer. In the end, he was served in English.

According to the Retail Sales Representative, two of the four employees of this variety store where the postal outlet is located are able to speak some French. In our opinion, the two-language capability of this postal station is poor, since service in French is not always available during working hours, given that employees generally work alone. According to the Retail Sales Representative, the owner of the variety store is aware of the postal station's linguistic obligations and should have made her employees aware of them, but results are not apparent.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram or CPC logo is displayed in full view of the public at reception so that members of the public know that the postal station provides service in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

3. inform postal outlet employees, within two months after the publication of this report, of their obligation to serve the public in both official languages;

4. ensure, within three months after the publication of this report, that the number of bilingual positions and employees at this outlet is sufficient to ensure that French-speaking citizens receive quality services in their language in just as timely a fashion as English-speaking citizens;

5. ensure, within two months after the publication of this report, that documentation intended for the public is displayed in such a way as to reflect the office's two-language service capability.

Corporation's response

The "active offer" pictogram has been installed, staff were reminded of their obligation to greet customers in both official languages at all times and documentation is now displayed in both languages.

Local officials are examining the question of linguistic capability at this outlet with a view to possibly transferring two-language services to a near-by community. The Corporation will advise the COL of developments in this regard.

Commissioner's comment

The COL considers that the Corporation ought to take whatever means are necessary to ensure the provision of adequate services in French at this outlet pending a decision concerning its transfer.

Canada Post Corporation

(1202001)

T. D'eon Pharmacy Ltd.
P.O. Box 100
West Pubnico, Nova Scotia
B0W 3S0

When we conducted our 1994 study, this postal outlet was unable to provide service in French. The 1998 follow-up shows that the situation has improved considerably. Only active offer of service in both languages is still lacking.

Exterior and interior signage was in both official languages. The TBS pictogram indicating that the office provides service in both official languages was clearly displayed.

No telephone service is provided at this postal outlet.

During our on-site visit, the auditor was greeted in English only. As soon as he expressed his language preference, the employee immediately continued the conversation in French. Service in French was of very good quality. This postal outlet is located in a pharmacy with 17 employees, 16 of whom are bilingual. There are at least four employees on duty at all times. Thus the two-language capability of this postal outlet is very good.

The Retail Sales Representative assured us that employees were aware of their linguistic obligations, but was unable to tell us when that information had been communicated to them. In fact, no reminder has been issued in a number of years and he undertook to rectify the situation.

Regional CPC management assured us that it has reminded the pharmacy owner of her obligations with respect to service to the public in both official languages, and particularly the obligation to greet the public in both official languages at all times. There are also plans to carry out spot checks.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, as soon as possible and within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Corporation's response

The Corporation reminded the operator of the West Pubnico postal outlet of the requirement to actively offer services in both official languages and to follow-up in the customer's language. Since May 3, 1999, this postal outlet has been under a new operator who is providing full bilingual services.

Canada Post Corporation

(1202001)

7 Court Street
Tusket, Nova Scotia
B0W 3M0
(902) 648-2962

At the time of our 1994 study, we received very good service in French. The 1998 follow-up shows that the situation has deteriorated and that improvements are needed.

Exterior and interior signage was in both official languages. Both the TBS pictogram and the CPC logo were clearly displayed. CPC documentation was available in both official languages, although it was arranged in such a way that only the English side was visible.

Two telephone calls enabled our auditor to determine that the greeting was in English only. On the first call, the auditor received good service in French. On the second call, the lady responded in English to questions put to her in French by our auditor. She clearly understood French but preferred to speak English.

During our on-site visit, the auditor was greeted in English only. When he asked questions in French, the postmistress responded in English. During the discussion that ensued, the auditor discovered that he was dealing with the same person who had answered the two calls earlier. It would seem that this person has some knowledge of French and is able to use it, but does not always choose to do so. She has taken courses in French in order to reach the elementary level of proficiency that her position requires. The only other employee, who works part-time, does not meet the elementary-level language requirements of her position.

The two-language capability of this postal outlet is rather poor. According to the Retail Sales Representative, the postmistress and her employee are both aware of their linguistic obligations. We believe CPC should find some way of encouraging the postmistress to make greater use of her language skills in French.

The Corporation is prepared to provide language training to the postmistress if necessary.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within three months after the publication of this report, that the linguistic requirements of the positions are high enough to ensure the provision of quality service in both official languages;

3. ensure, as soon as possible and within two months after the publication of this report, that employees who meet members of the public serve them in the official language of their choice:

4. ensure, within two months after the publication of this report, that documentation displayed at the postal outlet projects the image of an institution that provides services in both official languages.

Corporation's response

Documentation is now displayed in both official languages.

Following the audit, the Postmistress was re-tested and confirmed as meeting the language requirement of her position. She was also reminded of the importance of actively offering services in both English and French and of following up in the customer's language.

It was also confirmed that the regular part-time employee was tested in 1993 and passed.

The Corporation will continue to monitor this outlet closely.

Commissioner's comment

The COL is of the opinion that the intermediate level of language proficiency would better serve to provide adequate service in both official languages.

Canada Post Corporation

(1203001)

Clare Pharmacy Ltd.
8693 Main Street
Meteghan Centre, Nova Scotia
B0W 2KO

In our 1994 study, we determined that service in French was of very good quality. Only the two-language greeting in person was lacking. The 1998 follow-up shows that the situation remains the same.

Exterior and interior signage was in both official languages. The TBS pictogram indicating that the office provides service in English and in French was clearly displayed. Because this point of service is a postal outlet located inside a pharmacy, space is limited and thus no documentation or forms were available to the public.

No telephone service is provided at this postal outlet.

During his on-site visit, the auditor was greeted in French only. He received very good service in that language. Service at the postal outlet is provided by 13 pharmacy employees, all of whom are bilingual. The two-language capability of this postal outlet is very good.

The Retail Sales Representative assured us that employees were aware of their linguistic obligations, since they periodically receive CPC documentation in that regard.

Regional CPC management assured us that they have reminded the owner of the pharmacy of his obligation to serve the public in both official languages, and particularly to greet the public in both official languages at all times. Spot checks are also planned.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, as soon as possible and within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Corporation's response

The operator of the Meteghan postal outlet has been reminded of his obligation to greet customers in both official languages and to follow-up in the customer's language.

Canada Post Corporation

(1209021)

IGA Clayton Park
278 Lacewood Drive
Halifax, Nova Scotia
B3M 3N0
(902) 443-4535

At the time of our 1994 study, this office provided satisfactory service in French. Our 1998 follow-up shows that the situation has deteriorated somewhat. Improvements are therefore needed.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were the Corporation's documentation and forms. Although the CPC logo indicating that the office provides service in English and in French was displayed, the greeting in person was in English only. Service was also provided in English only, as the employee at the counter did not seek the assistance of a bilingual colleague.

No telephone service is provided at this postal outlet.

This point of service has four positions, two of which require knowledge of both official languages. One bilingual position is now vacant, the incumbent having just left his job. At the time of our on-site visit, the franchisee was seeking a bilingual employee to fill the bilingual position left vacant. With two bilingual positions out of a total of four, it should be possible to provide service in both official languages at all times.

The Retail Sales Representative informed us that the franchise is now under new ownership and that he intends to meet with the new franchisee to inform him of his linguistic obligations, including the requirement to offer service actively in both official languages.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. take the necessary steps, as soon as possible and within two months after the publication of this report, to ensure that service in person is provided in French.

Corporation's response

Employees have been informed of their obligation to greet customers in both official languages. Moreover, an additional bilingual employee has been hired at this outlet.

Canada Post Corporation

(1216006)

334 Main Street
Louisdale, Nova Scotia
B0E 1V0
(902) 345-2433

When we conducted our study in 1994, service in French at this office was of very good quality. The 1998 follow-up shows that the quality of the service remains the same.

Two telephone calls were made to (902) 345-2433, the number listed in the English version of the white pages of the local telephone directory. However, this number is not listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual. A two-language greeting was used and the service provided in French was very good on each call.

Exterior and interior signage was in both official languages, with the exception of a few handwritten notices which were in English only. The TBS pictogram indicating that the office provides service in English and in French was clearly visible to the public. Documentation and forms were available in both official languages. Although the greeting in person was in English only, the service provided in French subsequently was very good.

Three of the four post office employees are bilingual. The fourth employee had not yet taken a test to ascertain her level of proficiency at the time of our visit. Staff are aware of the obligation to serve members of the public in the language of their choice. Employees were informed of this requirement at the time of their hiring and by means of written directives. The office has no contact with the minority official language community. That responsibility falls to CPC management.

When the postmistress was informed that a two-language greeting was not being used and that some notices were written in English only, she immediately removed the notices and informed the employee at the counter of the procedure with respect to active offer of service in both official languages.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canada Post Corporation:

1. ensure that the office's telephone number is published in French in the next edition of the white pages of the local telephone directory;

2. inform TBS immediately of the telephone number to be listed in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees are regularly made aware of their linguistic obligations and of the importance of greeting members of the public in person in both official languages.

Corporation's response

Customer Service Atlantic has been asked to ensure that the outlet telephone number is listed in French in the next edition of the local telephone directory scheduled for renewal in June 1999.

The Postmistress' position has been designated "bilingual" and training has been provided to the employee.

The Retail Representative reminded the Postmistress of the requirement to greet customers in both official languages.

Commissioner's comment

The COL considers that the Corporation ought to address Recommendation 2 immediately, if this has not already been done.

Canadian Food Inspection Agency

(91177)

1992 Baffin Street
P.O. Box 1060
Shannon Park
Dartmouth, Nova Scotia
B2Y 3Z7
(902) 426-3828

At the time of our 1994 study, this office provided service in French over the telephone but was unable to provide the same service in person. The 1998 follow-up shows that the situation has improved considerably, as it is now able to offer good service, both over the telephone and in person.

We made two telephone calls to (902) 426-3828, the number listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual. However, this number is actually the one listed for the Inspection Branch of the Department of Fisheries and Oceans. A recorded message, in English only, invited callers to leave their name and telephone number. However, when we dialed (902) 426-2160, the number published in the local telephone directory for the Food Inspection Division, a two-language greeting was used and the service provided in French was adequate.

Exterior and interior signage was in both official languages, as was the documentation available to the public. Although the TBS pictogram was displayed to let the public know that the office provides service in English and in French, the verbal greeting was in English only. Service offered in French subsequently was very good.

This office has 45 positions, only two of which are designated bilingual. The two inspectors who fill these positions have the required level of language proficiency. However, over the long term, the office should consider improving its ability to provide services in both official languages. Staff are aware of the office's linguistic obligations.

The manager informed us of his intention to remind all staff members of the office's linguistic obligations including greeting members of the public in both official languages in person.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Canadian Food Inspection Agency:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or French;

2. inform TBS immediately of the appropriate telephone number to list in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

3. over a longer term, increase the office's two-language capability so that services can be provided in both official languages.

Agency's response

The following actions have been taken to address the recommendations:

- Staff have been reminded of the requirement to use a two-language greeting when dealing with the public in person and over the telephone. (Periodic monitoring revealed that this requirement is being met and thus no action has had to be taken.)

- The Agency has confirmed that the telephone number once listed in the TBS directory is no longer an Agency location. Rather, the office in question has moved to the Dartmouth location and the new telephone number is reflected in the TBS directory.

- The structure of the Agency in the Atlantic Region is under review and will be finalized at the end of April 1999. Once the structure is in place, the language requirements of positions will be identified and a long term plan will be put in place. The plan will explore such possibilities as the deployment of bilingual staff and the provision of additional language training to existing staff.

Commissioner's comment

The COL encourages the use of ongoing monitoring in determining the extent to which a two-language greeting is being used routinely.

Citizenship and Immigration

Canada Immigration Centre
Halifax International Airport
(11247)

1875 Brunswick Street
Halifax, Nova Scotia
B3J 2G8
(888) 242-2100

When we conducted our study in 1994, this office provided good service in French in person, but was unable to offer the same service over the telephone. The 1998 follow-up shows that the situation has improved considerably. The office is now in a position to provide very good service in French, both over the telephone and in person.

We made two telephone calls to (888) 242-2100, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. The recorded greeting was in both official languages. Our auditor chose to speak to an officer by pressing the appropriate button. He immediately received very good service in French.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were the documentation and forms available to the public. The TBS pictogram was clearly visible to the public. The greeting in person was in both official languages and the service provided in French was very good.

Only two of the 16 positions at this office require knowledge of both official languages. The two incumbents exceed the linguistic requirements of their position. The manager also informed us that he intends to increase the two-language capability of the office by staffing two other bilingual positions in order to better meet clients' needs.

This office is complying fully with its linguistic obligations, and the COL encourages it to continue to do so.

Citizenship and Immigration

Case Processing Mail-In Centre (86012)

P.O. Box 7000
Sydney, Nova Scotia
B1P 6V6
(902) 564-7816

The 1994 study showed that service in French in person was very good, but that this office did not provide the same service over the telephone. The 1998 follow-up shows the service is now very good, both over the telephone and in person.

Two telephone calls were made, the first to (902) 564-7816 and the second to 1-888-242-2100. The first number was not listed in the local telephone directory, either in English or in French. However, it is listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual. The first number is that of the Sydney office, while the second is for the call centre in Montreal. On the first call, a two-language greeting was used and the service provided in French was very good. At the toll-free number, an automated system allowed the caller to choose one of the two official languages and the service offered in French was also very good.

Our auditor visited the building which houses Citizenship and Immigration. Upon entering the building, a commissionaire provided him, in English, with the toll-free number to call to reach the Department. Seeing that the auditor spoke French, the commissionaire sought assistance from a bilingual colleague in order to inform him that he had to make an appointment with an officer in order to gain access to the departmental office.

At the entrance to the building, information concerning the Department is displayed in both official languages. Outside the door to the office, a poster in both official languages informs members of the public that they are to see the commissionaire on the first floor at the entrance to the building in order to gain access to the office. When we visited the office, the commissionaire accompanied our auditor and told the departmental employee what his language preference was. The service provided in French was very good.

Our auditor subsequently spoke with the manager over the telephone. According to him, clients communicate with the Sydney office, which serves the entire country, either in writing or through the toll-free number. The office has 224 employees, 49 of whom fill bilingual positions which in most cases require the intermediate level of language proficiency. Eight of the bilingual positions were vacant at the time of our recent visit, and two employees did not meet these requirements. Most of the other bilingual employees exceed the requirements. Staff are informed of their

linguistic obligations at general meetings as well as by means of memoranda. This office has no contact with the minority official language community.

When the manager was informed that the toll-free number should be listed in the TBS directory for federal services available in both official languages, he undertook to find out from departmental headquarters whether the necessary steps had been taken to inform TBS.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Citizenship and Immigration:

1. inform TBS immediately of the toll-free number to be listed in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages;

2. ask Public Works and Government Services Canada, within two months after the publication of this report, to include in its contract with the Canadian Corps of Commissionaires the requirement that staff assigned to the building that houses the offices of Citizenship and Immigration be able to greet and serve members of the public in both official languages.

Department's comment

Arrangements have been made to list the telephone number of the Montreal Call Centre in the TBS directory. CPC Sydney is also taking the necessary steps to amend its contract with the Canadian Corps of Commissionaires to include a clause requiring that commissionaires greet and serve members of the public in both official languages. It is anticipated that this service will be in place in the first quarter of fiscal 1999-2000.

Environment Canada

Atmospheric Environment Branch
Atlantic Regional Office
Environmental Monitoring Division
(11269)

1496 Bedford Highway
Bedford Tower, 5th Floor
Bedford, Nova Scotia
B4A 1E5
(902) 426-9095

At the time of our 1994 study, this office provided satisfactory service in French. The 1998 follow-up shows that it has improved the quality of its service over the telephone and in person.

When we made two telephone calls to (902) 426-9095, the number for service in French, the greeting was in French only and the service received in that language was very good. This number is listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory.

Exterior and interior signage was in both official languages, as was the documentation available to the public. The office displayed both the TBS and OCOL pictograms to let the public know that it provides service in English and French. When we visited the office, the greeting was in English only, but very good service was offered in French subsequently.

This office has 128 positions, 27 of which require knowledge of both official languages. Almost as many positions require the superior as the intermediate level of language proficiency. Also, when the need arises, calls from members of the public are transferred to Fredericton, New Brunswick, where 13 employees with superior level language skills can provide assistance. Office staff are aware of their linguistic obligations.

Following our visit, management reminded staff of their responsibilities with respect to greeting the public in both official languages.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that Environment Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Department's comment

The Bedford office has already taken appropriate measures to ensure that bilingual services are offered to the public.

Environment Canada

Atmospheric Environment Branch
(89519)

R.R. # 1
P.O. Box 895 D
Yarmouth, Nova Scotia
B5A 4A5
(902) 742-6465

When we conducted our study in 1994, this office provided adequate service in French. The 1998 follow-up shows that the quality of the service over the telephone has improved. We also note that the office no longer offers service in person.

We placed two telephone calls to the office's local number, which is a number provided for services in French. At this number, a recorded message of very good quality provides weather forecasts in that language.

This office has 16 employees, three of whom are bilingual. Employees draft the weather bulletins in English. They are subsequently translated into French using computer software. A second piece of software converts the text into the computerized voice message that members of the public hear when they dial this telephone number to hear the weather forecast.

This office is complying fully with its linguistic obligations.

Business Development Bank of Canada

(11300)

Cogswell Tower
Suite 1400
P.O. Box 1656
Halifax, Nova Scotia
B3J 2Z7
(902) 426-7850

At the time of our 1994 study, the service provided in French at this office was very good. Only the use of a two-language greeting was lacking. The 1998 follow-up shows that some improvements are needed as regards service to the public in both official languages.

The TBS pictogram letting the public know that this office provides service in both official languages was clearly displayed. However, not all documentation was available in both official languages.

The first two telephone calls we made were directed to the Bank's computerized call centre in Montreal. Our auditors decided subsequently to route their calls to the branch office. When two calls were made to that location, a two-language greeting was used both times. In the first case, although the auditor indicated that French was his language of preference, the receptionist answered in English. In the second case, the call was directed in French to an officer able to provide very good service.

During our on-site visit, the auditor was greeted in English only, and the receptionist asked a bilingual officer to answer questions. Although the linguistic quality of the service was adequate, the courtesy of employees left something to be desired.

Employees of this branch are aware of their linguistic obligations and a reminder is issued when the COL's annual report is released. Also, every new employee receives training that touches on staff obligations with respect to official languages. The office has 19 employees, three of whom are bilingual. We believe this to be adequate, given that some of the telephone calls are directed to the Montreal service centre. The Halifax branch maintains regular contact with the French-speaking community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Business Development Bank of Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation intended for the public is available on display racks in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees at this office follow established procedures for referring French-speaking clients to their bilingual colleagues;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Bank's response

All documentation destined for the public is now available on display racks in both official languages.

Clients are greeted in both English and French and staff have been reminded of the procedure for referring French-speaking clients, in French, to one of their five bilingual colleagues.

Business Development Bank of Canada

(11301)

225 Charlotte Street
P.O. Box 726
Sydney, Nova Scotia
B1P 6H7
(902) 564-7700

At the time of our 1994 study, this office was not able to provide service in French. The 1998 follow-up shows that the situation has not changed. This office is still unable to offer service in French in person. Also, when service is provided in French over the telephone, it is because the call has been directed to the service centre in Montreal. The Bank must take immediate corrective action.

Exterior and interior signage was in both official languages. The TBS pictogram indicating that the office provides services in English and French was clearly visible to the public. Documentation and forms were available in both languages. The greeting was in English only. Perceiving that our auditor wished to be served in French, the employee provided the name and telephone number of an employee at the Dartmouth office with whom he could communicate in French.

Two telephone calls were made to (902) 564-7700, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. In each case, a two-language greeting was used. On the first call, very good service in French was provided by the Montreal office. On the second call, the message on the automated system was in both official languages and allowed callers to select one official language or the other or to speak with an officer at the Sydney office. Our auditor chose the second option. Service was not available in French and the officer did not seek assistance from a bilingual colleague to provide service in French.

This office has three employees, none of whom is bilingual or fills a position designated to provide service in both official languages. Staff are made aware of the Bank's linguistic obligations by means of memoranda or via conference calls. This office has no contact with the minority official language community. It would be in the interest of this office to maintain regular contact with representatives of that community in order to better understand their needs and keep them informed of the services it provides.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Business Development Bank of Canada:

1. increase, as soon as possible and within three months after the publication of this report, the office's two-language capability to provide service over the telephone and in person of equivalent quality in both English and French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

3. establish regular contact with the local French-speaking community in order to identify its needs and keep it informed of the services the office provides.

Bank's response

A new, bilingual manager has taken up duties at the Sydney Branch during the summer of 1999. Thus, the Branch has the two-language capability necessary for providing services of equal quality in English and in French, both on the telephone and in person. This appointment enable the Branch to establish regular contact with the local French-speaking community.

The current manager has confirmed that employees who meet the public now use a two-language greeting.

Fisheries and Oceans

Fisheries Management
(2246)

215 Main Street
Yarmouth, Nova Scotia
B5A 1C6
(902) 742-0871

At the time of our 1994 study, service in French at this office was determined to be adequate. The 1998 follow-up shows that the quality of the service has been maintained.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation was available in English and French, with English and French versions of all departmental documentation being alternately displayed. However, the TBS pictogram was hidden behind a computer screen, and thus our auditor only noticed it when he went to the counter. Another pictogram was clearly visible to visitors, once inside the administrative area of the office. The new TBS active offer poster is also visible in that area.

Two telephone calls were made to the local number of this office. A two-language greeting was used and the service provided in French was adequate.

During our on-site visit, the auditor was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received adequate service in French.

This office has 11 employees, eight of whom fill bilingual positions. All the incumbents meet the language requirements of their positions. Employees are aware of their linguistic obligations and are kept informed of them at office meetings. This office maintains regular contact with the French-speaking community, as the latter represents a significant portion of its clientele, which in this case are fishing vessel captains.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Fisheries and Oceans:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public.

Department's response

The Area Chief will remind all staff who meet the public to use a two-language greeting in order to encourage members of the public to communicate with them in the language of their choice. In addition to including active offer as an agenda item at an Area Management meeting, active offer briefing sessions, including the viewing of the Treasury Board video on active offer, and a one-day workshop on active offer for unilingual employees will be offered ~~during the summer~~ of 1999.

The TBS pictogram is now displayed in full view of the public.

Fisheries and Oceans

Bedford Institute of Oceanography (91160)

Shannon Park
P.O. Box 1006
Dartmouth, Nova Scotia
B2Y 4A2
(902) 426-2373

At the time of our 1994 study, this office provided very good service in French. The 1998 follow-up shows that the situation has deteriorated. Service over the telephone in French was only offered on one call out of two, and the office was unable to provide the service in person.

We made two telephone calls to (902) 426-2373, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. A two-language greeting was used on only one of the two calls. Service in French was adequate, but was only provided on one call out of two.

Exterior and interior signage was in both official languages, as was the documentation available to the public. The TBS pictogram as well as another departmental poster let the public know that this office provides service in English and French. However, the greeting in person was in English only and the commissionaire, who spoke no French, did not seek the assistance of a colleague in order to offer service in that language.

This office has 223 positions, 26 of which require knowledge of both official languages, in most cases at the intermediate and superior levels of proficiency. It should be noted, however, that seven of the 26 incumbents of these bilingual positions were on language training at the time of our follow-up. The office's two-language capability is satisfactory, but management must ensure that staff are following procedures for directing clients who wish to be served in French to bilingual employees. Office staff are supposed to be aware of their linguistic obligations.

On our visit, management drew attention to problems with the evaluation of employees' language proficiency, particularly because evaluation practices there are different from those used by the Department in other regions. Management also undertook to ensure that quality services would be provided in both languages.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Fisheries and Oceans:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees of this office, including commissionaires who are the first point of contact with the public, follow established procedures for referring French-speaking clients to their bilingual colleagues;

3. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide services over the telephone and in person in both official languages, at all times;

4. remind the supervisor and office employees, within two months after the publication of this report, of their obligation to provide services to members of the public in the official language of their choice.

Department's response

In response to the observation concerning the deterioration of the situation at the Bedford Institute of Oceanography (BIO), the bilingual capacity of BIO has increased significantly, principally due to the merger of the Gulf and Maritimes Regions of the Department and the greater requirement for bilingual managers and administrative support staff at BIO.

Key staff at first points of contact offices are already fully aware of their linguistic obligations and have bilingual capacity. However, BIO is a huge complex, and the possibility of a client wishing to speak French encountering a unilingual-English person somewhere in the halls of BIO is real. Many people at BIO are not federal government employees (students, visiting scientists, etc.). An advisory to staff concerning the appropriate procedure to follow in meeting BIO's clients' linguistic needs will be issued through the BIO Management Committee, which is chaired by the Regional Director, Science. In addition, unilingual employees in first points of contact offices have taken the one-day active offer workshop for unilingual employees and this will continue as necessary.

Following the OCOL auditor's visit, Science has taken measures to ensure that a fully bilingual back-up capability is available at the front desk for planned absences. However, to ensure that

the Commissioner's recommendation is fully implemented, the Department will ensure that a list of bilingual employees at BIO is made available to the designated first points of contact with the public to provide appropriate additional bilingual back-up.

Except as noted above regarding improved back-up/contingency plans, BIO is generally able to provide services over the telephone and in person in both official languages at all times.

Supervisors and employees will be reminded of their obligation to provide services to members of the public in the official language of their choice through the BIO Management Committee. Reminders will be made to offices designated within BIO as first points of contact. The BIO Management Committee will also be providing guidance to all BIO employees regarding the procedure to be followed in the event of a contact between a unilingual employee and a French-speaking client.

Commissioner's comment

The COL considers that the advisory to staff concerning the procedure for meeting BIO's clients' linguistic needs ought to include the commissionaires, if this is not already the intention.

Fisheries and Oceans

Conservation and Protection
(91194)

P.O. Box 147
Meteghan, Nova Scotia
B0W 2J0
(902) 645-2045

At the time of our 1994 study, this office provided good quality service in French. The 1998 follow-up shows that it has been able to maintain the same quality of service.

Exterior and interior signage was in both official languages, as was the documentation available to the public, with English and French versions of all departmental documentation being alternately displayed. The TBS pictogram was clearly visible to the public at the entrance to the office.

Two telephone calls to this office's local number allowed our auditors to determine that a two-language greeting is used and that service provided in French is of good quality.

During our on-site visit, the auditor was greeted in English only. However, as soon as he made his language preference clear, he received adequate service in French. At the time of the follow-up, this office had three employees filling bilingual positions. All the incumbents met the linguistic requirements of their positions.

The manager, who has been in charge of the office for three years, does not recall ever informing his employees, either verbally or in writing, of the office's linguistic obligations. This office maintains regular contact with French-speaking fishers, who represent a considerable proportion of its clientele.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Fisheries and Oceans:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. remind office employees, within two months after the publication of this report, of their obligation to provide services to members of the public in the official language of their choice.

Department's response

The Area Chief will remind all staff who meet the public to use a two-language greeting in order to encourage members of the public to communicate with them in the language of their choice. In addition to including active offer as an agenda item at an Area Management meeting, active offer briefing sessions, including the viewing of the Treasury Board video on active offer, and a one-day workshop on active offer for unilingual employees will be offered.

Fisheries and Oceans

Conservation and Protection
(92365)

P.O. Box 508
Cheticamp, Nova Scotia
B0E 1H0
(902) 224-2017

At the time of our 1994 study, this office provided very good service in French, both over the telephone and in person. The 1998 follow-up did not allow us to examine service in person, but the service over the telephone is still of very good quality.

Two telephone calls were made to (902) 224-2017, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. On the first call, a two-language greeting was used and the service provided in French was very good. In the second case, a two-language recording invited members of the public to leave their name and telephone number so that an employee could return their call. The message was of very good quality in both English and French.

During our on-site visit, we noted that exterior signage was in both official languages. On the door, a two-language message invited the public to call (902) 224-2017 so that an employee is able to provide telephone service.

Our auditor spoke on the telephone with the office manager in order to complete our audit of this point of service. According to the information collected, the office has four employees, three of whom fill bilingual positions requiring the intermediate level of proficiency. One employee meets this requirement, while the other two exceed it. Staff work in the office one day per week. On the other days of the week, employees go in to the office to return phone calls from members of the public or to prepare reports.

According to the manager, interior signage is in both official languages and the TBS pictogram indicating that the office provides services in English and French is clearly visible to the public. Documentation and forms are available in both languages. According to him, a two-language greeting is used unless the unilingual English employee is alone at the office, which is very rare. The manager pointed out that communication with members of the public occurs primarily by telephone and rarely in person. According to him, staff are made aware of their linguistic obligations by means of written directives. Service provided in French by the manager was of very good quality. This office does not have ongoing contact with representatives of the minority official language community. That responsibility is not assigned to this office.

The manager undertook to provide the unilingual English employee with a reference card indicating the various steps he should follow to ensure that French-speaking clients are able to leave their name and phone number so that a bilingual officer can get in touch with them subsequently.

Health Canada

Health Protection
Atlantic Regional Office
(11319)

1992 Baffin Street
Dartmouth, Nova Scotia
B3B 1Y9
(902) 426-2160

At the time of our 1994 study, we determined that service provided in French over the telephone and in person was of good quality. The 1998 follow-up shows that it has even been able to improve the quality of the service it offers.

Two telephone calls were made to (902) 426-2160, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. A two-language greeting was used on each of the calls and the service provided in French was very good.

Exterior and interior signage was in both official languages, as was the documentation available to the public. The TBS pictogram was clearly visible to the public. Although the receptionist did not greet our auditor in both official languages, she did provide very good quality service in French.

This office has 28 positions, eleven of which require knowledge of both official languages, most at the intermediate level. The majority of incumbents have attained the required level of proficiency. Office staff are aware of their linguistic obligations.

Following our visit, the manager reminded the receptionist of the importance of greeting members of the public in both official languages.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that Health Canada:

1. ensure, as soon as possible and within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

At the time this report was being finalized, the Department had not provided us with its comments. The Commissioner notes the action taken by the manager following our auditor's visit.

Health Canada

Medical Services Branch
Indian and Northern Health Services
(2775A)

Ralston Building
Suite 634
1557 Hollis Street
Halifax, Nova Scotia
B3J 1J6
(902) 426-6201

When we conducted our 1994 study, the service provided in French at this office over the telephone and in person was of very good quality. The situation in 1998 reflects a slight deterioration. Indeed, our follow-up shows that although the office is still offering very good service in French over the telephone, it is unable to provide the same service in person.

We made two telephone calls to (902) 426-6201, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. The greeting was recorded in both official languages. When the auditor spoke directly to an officer, he received very good service in French.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation and forms were available in English and French. The TBS pictogram was clearly visible to the public. The greeting in person was in English only, however, and service could not be provided in French.

This office has 30 positions, six of which require knowledge of both official languages at the intermediate level of language proficiency. All the incumbents meet the requirements of their positions. Staff are aware of the office's linguistic obligations.

The manager informed us that he intends to issue a reminder to all staff that they have an obligation to greet the public in both official languages, both in person and over the telephone.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Health Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. take the necessary steps, as soon as possible and within three months after the publication of this report, to ensure that service in person is provided in French;

3. remind office supervisors and employees, within two months after the publication of this report, of their obligation to serve members of the public in the official language of their choice.

At the time this report was being finalized, the Department had not provided us with its comments.

Human Resources Development Canada

InfoCentre
Employment Insurance
(1614)

P.O. Box 310
633 Main Street
Glace Bay, Nova Scotia
B1A 5V4
(902) 426-1895

At the time of our 1994 study, we received very good service in French at this call centre. The 1998 follow-up shows that the situation remains the same and that the quality of the service has been maintained.

The call centre responsible for handling all telephone calls within the province is located in Glace Bay. We placed two calls to the local number of this office, which is a line dedicated to service in French. A very good quality recorded message greets clients at all hours of the day. On each call, the service received was very good. In the first case, the greeting was in French only, but in the second case, a two-language greeting was used. It is important to remember that when service is provided by means of telephone lines dedicated to service in one language only, employees are not required to greet the public in both languages.

This call centre, which has been operating for approximately one year, employs 21 people, three of whom fill bilingual positions at the superior level for oral communication. The three incumbents have attained the level of language proficiency their position requires. Employees were informed of their linguistic responsibilities at the time of their training.

This point of service is complying fully with its linguistic obligations.

Industry Canada

(11173)

Arts Building, 1st Floor
P.O. Box 1927
196 George Street
Sydney, Nova Scotia
B1P 6W4
(902) 564-7000

At the time of our 1994 study, this office provided service in French over the telephone, but was unable to offer the same service in person. The 1998 follow-up shows that the situation has not really changed. The office is not adequately complying with its linguistic obligations.

Three telephone calls were made to (902) 564-7000, the number listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual as well as the local telephone directory. A two-language greeting was used each time. On the first call, very good service in French was provided from Dartmouth. In the second case, the call was transferred in English. A third call was transferred to an employee who asked our auditor to speak English. Service in French was thus offered over the telephone on only one of the three calls.

Exterior and interior signage was in both official languages. The office did not display the TBS pictogram to let the public know that it provides service in English and French. However, our auditor noted that the pictogram of OCOL, which serves the same purpose, was displayed. Documentation and forms were available in both official languages. The greeting was in English only. When our auditor spoke French, the employee immediately got in touch with the Dartmouth office so that service could be provided in French. Service in French over the telephone was of very good quality, although it was not comparable to that offered to English-speaking clients in person.

This office has only one employee, and his position is not bilingual. Any request for service in French is transferred to the Dartmouth office, which is responsible for serving French-speaking clients in Sydney. This manner of providing service in French, by relying on resources located at another office, is an administrative measure that should be only temporary. The French-speaking population should receive the same quality of service as do English-speaking clients. The Department must take steps to that end. This office has no contact with the local French-speaking community.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Industry Canada:

1. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office can provide services over the telephone and in person in both official languages at all times;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure immediately, until this office is able to provide service in French on its own, that employees who meet members of the public follow established procedures for transferring calls in the official language of the client;

4. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;

5. establish regular contact with the local French-speaking community in order to identify its needs and keep it informed of the services provided by the office.

Department's response

It is important to note that this location, staffed by only one employee, is essentially a remote work location/extension of the Dartmouth Spectrum office, responsible for providing spectrum services in the province of Nova Scotia. All requests for service in French at the Sydney location are immediately transferred and handled in Dartmouth. In addition, a toll free 1-800 number has been installed to provide full services in both languages within the province. It will be published in the blue pages of the upcoming editions of the telephone directories.

All employees of the Spectrum office have been reminded to use a two-language form of greeting when meeting the public to encourage communication in either official language. They have also been reminded to comply with established telephone procedures for transferring calls in the official language of the client. The Sydney office will be provided with signage to be displayed in full view of the public.

Industry Canada maintains contacts with the French-speaking communities in Atlantic Canada through its regional coordinator for Section 41 of the OLA, based in Moncton, as well as a Section 41 representative based in Halifax.

Industry Canada

District Office
Consumer Products
(11174)

50 Brown Avenue
Dartmouth, Nova Scotia
B3B 1X8
(902) 426-6055

At the time of our 1994 study, this office provided good service in French, both over the telephone and in person. The 1998 follow-up shows that it has maintained the quality of its service.

We made two telephone calls to (902) 426-6055, the number listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual. This number is not, however, listed in the local telephone directory. A two-language greeting was used on each call and the service received in French was adequate.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were the documentation and forms available to the public. The TBS pictogram indicated that service was available in both languages. The greeting in person was in English only, but service provided in French subsequently was very good.

This office has five positions, only one of which requires knowledge of both official languages at the intermediate level of proficiency. The incumbent meets the requirements of the position. Staff at this point of service are aware of their linguistic obligations.

Although the service offered in French was adequate, this office should consider strengthening its ability to provide services in both official languages. Under the current circumstances, when the only bilingual employee is absent, the office is completely deprived of its ability to provide services in both official languages.

The manager undertook to issue a reminder to staff with respect to the obligation to actively offer service in both official languages to members of the public who visit the office.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Industry Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. have the number for service in French listed in the next edition of the local telephone directory;

3. ensure, within three months after the publication of this report, that this office has a sufficient two-language capability to provide services in both official languages at all times.

Department's response

All staff who meet the public in the Dartmouth office either have the capacity to provide service in both official languages or have been trained on how to address the public in both languages. Also, bilingual staff are on hand at all times to assist with requests for information in either language. All staff who greet the public have been reminded of their responsibility to do so in both official languages.

The numbers for service in French are currently listed in both languages in the local telephone directories throughout the region. As the directories come up for renewal, any inconsistencies with listings will be corrected.

The Dartmouth office has sufficient two-language capability to provide service in both official languages at all times. If the bilingual incumbent is not available to handle incoming calls, they are transferred to either the Moncton or the St. John's location. As well, there is a 1-800 number published in all telephone directories in the region where requests for information can be forwarded for service in both official languages.

In an effort to improve service in both languages, all future staffing actions for the Fair Business Practices Branch positions will include a bilingual requirement.

Commissioner's comment

The COL would like to remind the Department of the importance of providing service of comparable quality, both on the telephone and in person, in both languages. The current administrative arrangements ought to be reviewed with this objective in mind.

Justice Canada

(11347)

5251 Duke Street
Suite 1400
Halifax, Nova Scotia
B3J 1P3
(902) 426-3260

We did not examine the service provided in French at this office in our 1994 study. The 1998 audit shows that it offers very good service in French over the telephone, but is unable to provide the same service in person.

Two telephone calls were made to (902) 426-3260, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. The greeting was in English only in both cases. Our auditor subsequently received very good service in French, on each call.

Exterior and interior signage was in both official languages, as was the documentation available to the public. The TBS pictogram was clearly visible to the public. The greeting in person was in English only. In answer to a question asked in French by our auditor, the employee simply stated that she spoke no French but did not seek the assistance of a bilingual colleague.

This office has 65 positions, 17 of which require knowledge of both official languages at the intermediate or superior level of proficiency. Most of the incumbents meet or exceed the language requirements of their position. Office staff are aware of their linguistic obligations.

Following our visit, the senior manager circulated a memorandum to the staff informing them of the findings of our audit. Receptionists were reminded of the obligation to greet members of the public in both official languages and provide service in the language chosen by the client. Unilingual staff were also reminded of the procedure for directing members of the public who wish to be served in French to bilingual colleagues.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Justice Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that non-bilingual employees at this office follow established procedures for directing French-speaking clients to their bilingual colleagues.

Department's response

In addition to the measures taken by the Senior Regional Director following our auditor's visit, the situation has been monitored to ensure compliance with the directives.

Moreover, a list of appropriate bilingual responses has been posted at the reception area to ensure that unilingual staff assigned to this area have immediate access to a suitable response until a bilingual employee is able to deal with the client directly.

National Defence

Emergency Preparedness Canada
Nova Scotia Regional Office
(11191)

6009 Quinpool Road
Suite 801
Halifax, Nova Scotia
B2K 5J7
(902) 426-2082

We did not examine the service provided in French by this office in our 1994 study. The 1998 audit shows that it is unable to offer service in French. The organization must act promptly to correct the situation.

Exterior signage was in both official languages. Interior signage, although limited, was in English only. The TBS pictogram was not displayed. Emergency Preparedness Canada documentation was available in both official languages, but it had to be requested, as none was displayed on the table at the entrance.

Two telephone calls were made to the local office number, which is listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual. The recorded message was in English only on the first call. A few moments later, an employee took the call. She indicated that she spoke no French and asked the auditor if he spoke English. The conversation continued in that language. The same situation occurred on the second call. The employee told our auditor that had he not been able to speak English, she would have transferred the call to Ottawa.

When we visited the office, the greeting was in English only. Because the assistant who answered the calls speaks no French, the conversation continued in English. Only the director is bilingual, and he was absent at the time of our visit.

This office has only two employees, the director and his assistant. The director position requires knowledge of both official languages at the intermediate level, and the incumbent exceeds that requirement. However, his assistant, who answers telephone calls and meets members of the public, speaks no French. Thus when the director is absent, the office is completely deprived of its ability to provide service in French. This office has no contact with representatives of the French-language community in the region.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the National Defence:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that all interior signage at the office is in both official languages;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that members of the public who telephone the office or come in person are greeted in both official languages, so that they feel free to communicate with the office in the official language of their choice;

4. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide service over the telephone and in person in both official languages at all times;

5. increase, as soon as possible and within three months after the publication of this report, the office's two-language capability to provide service over the telephone and in person of equivalent quality in both English and French;

6. immediately put in place, pending improvement of the office's two-language capability, an effective temporary administrative measure so that members of the public who wish to communicate with the office in French can receive service in that language;

7. establish regular contact with the local French-speaking community in order to identify its needs and keep it informed of the services the office provides.

Department's response

The TBS pictogram is now posted well in view of the public and all interior signage reflects both official languages equally.

Administrative measures have been put in place to ensure that members of the public who telephone or present themselves at the office are greeted in both official languages. Also, in addition to the position of Assistant Regional Director, which has been occupied by a bilingual incumbent since April 1, 1999, the Department has undertaken to hire a bilingual receptionist.

Liaison with the French-speaking community is assured through meetings with provincial MLAs representing the region concerned. Moreover, all media communications destined for the public are carried out in both official languages.

Commissioner's comment

The COL would like to be informed of the temporary measures put in place pending improvement of the office's two-language capability.

National Defence

Canadian Forces
Recruiting Centre
(11356)

196 George Street
Suite 115
Sydney, Nova Scotia
B1P 1J3
(902) 564-7058

At the time of our 1994 study, this office provided very good service in French both in person and over the telephone. The 1998 follow-up shows that the situation has deteriorated considerably.

Two telephone calls were made to (902) 564-7056, the number listed in the local telephone directory. This number is not the one that appears in the TBS directory of federal offices designated bilingual. On each call, the greeting was in English only. In the first case, the call was transferred in English only. In the second case, the employee, speaking rudimentary French, provided a toll-free number the auditor could call to receive service in French. In both cases, service in French was not available from the Sydney centre, and was offered instead by the military base located in Gagetown, New Brunswick.

The address listed for this Recruiting Centre is not the same one that appears in the TBS directory of federal offices designated bilingual. Exterior and interior signage was in both official languages. The TBS pictogram was clearly visible to the public. Documentation and forms were available in both official languages. The greeting was in English only. A ten-minute wait was required before the employee could reach the military base in Gagetown, New Brunswick. Service provided in French over the telephone via the Gagetown base was of very good quality, but was not comparable to that offered in person to English-speaking members of the public.

This Centre has three employees, none of whom fills a position designated bilingual. Staff are informed of their linguistic obligations when they join the Armed Forces. Reminders are issued each season when members are assigned to the various bases across the country or to recruiting centres.

This office is in contact with the minority official language community in the province. Recruitment among members of this community is carried out in English. Staff from the Recruiting Centre are also called on to make presentations in schools located in French-speaking

communities. On such occasions, presentations are made in English without regard to the language of instruction in these schools.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the National Defence:

1. inform TBS immediately of the appropriate telephone number and address to be listed in the directory of federal offices designated to provide service in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, within three months after receiving this report, that this office has a sufficient two-language capability to provide services in both official languages on the telephone and in person, and to make presentations in the schools based on their language of instruction;

4. immediately put in place, pending improvement of the office's two-language capability, an effective temporary administrative measure so that members of the public who wish to communicate with the office in French can receive service in that language.

Department's response

TBS listings have been updated and Recruiting Centre staff have been reminded to use a two-language greeting at all times in addressing the public.

Since November 1998, this office has a bilingual officer. Moreover, Recruitment Services has put in a request to increase its staff by two positions, which would bring the total number to five (three unilingual and two bilingual). However, given the significant budgetary restrictions facing the Canadian forces, as well as the reduction in the movement of personnel, it is not expected that this increase will take effect until the summer of 2000. Since the Recruiting Centre already has a bilingual officer, it is in a position to ensure adequate services in both official languages.

National Defence

Public Affairs Office
Maritime Forces Atlantic
(2578)

FMO Halifax
Halifax, Nova Scotia
B3K 2X0
(902) 427-0550, ext. 2311

At the time of our 1994 study, service provided in French at this office was of very good quality. The 1998 follow-up shows that the Public Affairs Office is still able to offer very good service. However, anyone wanting to access this point of service in person must proceed through a number of security checks at the base where staff are not able to provide service in French. As base security service staff are the first point of contact with the public for service in person, they should at least be able to provide directions in French to French-speaking clients wanting to communicate with this office.

Our auditor placed two telephone calls. The first was made to (902) 427-6688, the number listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual. The greeting was in both official languages, as was the recorded message asking callers to leave their name and telephone number so that someone could return their call. In the second case, the call was made to (902) 427-0550, ext. 2311, the number listed in the local telephone directory to reach this office. Both the greeting and the recorded message were in both official languages. Our auditor did not pursue his audit of the availability of telephone service in French.

Exterior and interior signage was in both official languages, as was the documentation available to the public. No TBS pictogram was displayed at security check points. The greeting was in English only at both check points that had to be passed before gaining access to the Public Affairs Office. The commissionaires on duty at the time of our visit did not speak French. At the Public Affairs Office, the TBS pictogram was clearly visible to the public. The greeting in person was in both official languages and the service provided in French was of very good quality.

Three of the five positions at the Public Affairs Office require knowledge of both official languages at the superior level of proficiency. The three incumbents either meet or exceed that requirement. Staff are aware of their linguistic obligations.

The manager of the Public Affairs Office informed us that improving service in both official languages at security check points was the responsibility of the base commander.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the National Defence:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public at security check points;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that commissionaires who direct the public to various service units on the base use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that commissionaires responsible for conducting security checks follow established procedures for providing service in French, including directing French-speaking clients, in French, to their bilingual colleagues;

4. inform TBS immediately of the telephone number to be listed in the directory of federal offices designated to provide services in both official languages.

Department's response

It is not expressly within the mandate of a military base to provide services to the neighbouring community. In fact, contrary to the majority of federal organizations whose main objective is to provide a quality service to members of the public, the mandate of a military base is to provide operational support to the Canadian Forces. Thus, service to a base's clientele is geared inwards rather than outwards.

However, in accordance with the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations*, National Defence has designated on most of its bases a contact point for members of the public who are seeking information. This contact point is the base's public affairs office which represents the commander where the general public is concerned. The Maritime Forces Atlantic public affairs office is the only contact point designated by the Maritime Forces for communicating with the public in both official languages in this region.

Since it values the quality of its service, Maritime Forces Atlantic has taken measures to alleviate any inconvenience in cases where visitors present themselves at security checkpoints without having made an appointment beforehand. In such cases, commissionaires will now have recourse to the following resources:

- reach by telephone a bilingual colleague at the base's office of the *Chief Petty Officer, 1st class* situated just beside the security post;

- obtain the services of a bilingual military patrol officer;

- provide the visitor with a two-language guidebook containing a description of the buildings and the main offices visited.

Maritime Forces Atlantic would also like to point out that the over-the-counter service at the Admiralty and the commissionaires' administrative office is already available in both official languages. Moreover, the official languages symbol has been prominently displayed at the security post.

Commissioner's comment

The COL notes the measures taken for providing service in both official languages at security checkpoints. He wishes to point out that any services provided to the public at security checkpoints must at all times be of comparable quality in both official languages.

Natural Resources

Explosives Branch
Atlantic Regional Office
(11263A)

1801 Hollis Street
Suite 1540
Halifax, Nova Scotia
B3J 3K8
(902) 426-3599

We did not examine service in French at this office in our 1994 study. The 1998 audit shows that it is unable to provide the service, as it has no two-language capability on-site. The Department must take immediate action to correct the situation.

Exterior signage on the ground level of the building was in English only, as was most interior signage. The TBS pictogram was not displayed and documentation was available in English only. Overall the office did not project the image of a place designated to provide service in English and French.

We made two telephone calls to the local number of this office which is listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual. The greeting was in English only and no service in French was available. Our auditor was asked to speak English. According to the employee, calls are only transferred to Ottawa or Quebec City when callers tell her they do not speak English.

On our visit, the auditor was greeted in English and was unable to be served in French since neither of the two employees speaks French. This office has only two employees, the director and his assistant. Neither of the two positions requires knowledge of both languages. It is therefore impossible for this office to provide service in French.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Natural Resources:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that exterior and interior signage is in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

4. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office has a sufficient two-language capability to provide service over the telephone and in person in both official languages at all times;

5. immediately put in place, pending improvement of the office's two-language capability, an effective temporary administrative measure so that members of the public wishing to communicate in French can receive service in that language;

6. immediately inform office staff of their linguistic obligations.

Department's response

The following actions have been taken to address the recommendations:

- the exterior signs are now in both official languages as will be the interior signs within the specified time frame;

- the TBS pictograms will be displayed in full view of the public within a few weeks;

- the policy on the use of a two-language greeting when answering the telephone and meeting clients has been reviewed with all Halifax staff so as to encourage members of the public to communicate with them in the language of their choice;

- the ability to deliver sufficient two-language capability from the Halifax office within three months for providing service over the telephone will be accomplished through the

introduction of a call routing system which will transfer, at no additional cost, callers desiring service in French to the Department's office in Varennes, Quebec. As for providing service in person, the administrative assistant will receive French-language training to attain the level of proficiency required to respond to basic requests for information in French and, when necessary, obtain assistance from fully bilingual staff in Varennes or Ottawa for more complex matters;

- office staff have been reminded of their obligation to ensure that clients receive efficient and punctual service in the official language of their choice;

- when the administrative assistant position becomes vacant, the department will ensure that the position is staffed bilingual.

The Department considers that the current practice of providing service in French through Varennes or Ottawa for the two to three clients per year who request service in French has been efficient and acceptable to all parties concerned over the past 18 years and as such satisfies recommendation 5. The communications upgrades described above are being implemented.

Commissioner's comment

The COL cautions that the real demand for service in French may in fact exceed two or three clients per year. It is only by extending an active offer of service in both languages, through the consistent use of a two-language greeting, that the Department can truly ascertain the demand for service in French. Moreover, the Department has an obligation to ensure that the services provided by the Halifax office, as well as through the call routing system, are of comparable quality both in English and in French.

Public Service Commission

(11369)

Ralston Building, 3rd Floor
1557 Hollis Street
Halifax, Nova Scotia
B3J 3V3
(902) 426-4698

At the time of our 1994 study, service provided in French at this office was very good, the only deficiency being the absence of active offer in both official languages. The 1998 follow-up shows that it has maintained the same quality of service.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation was available to the public in both official languages, with French and English versions of all PSC documentation being alternately displayed. The TBS pictogram and new poster let the public know that this office provides service in both official languages.

Two telephone calls were made to the local number of this office, which is listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual. In each case, a two-language greeting was used and service provided in French was very good.

On our visit, the auditor was greeted in English only. However, as soon as he expressed his language preference, he received very good quality service in French.

At the time of the follow-up, this office had 13 employees, four of whom filled bilingual positions at the intermediate or superior level. All the incumbents met or exceeded the language requirements of their position. Employees have been informed of their linguistic obligations by means of directives. This office has no regular contact with representatives of the French-speaking community in the province.

Following our visit, office management took corrective measures to ensure that employees who meet the public actively offer service in both official languages.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Public Service Commission:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. establish regular contact with the French-speaking community in the province in order to identify its needs and keep it informed of the services the office provides.

Commission's response

Since our auditor's visit, new term employees have joined the Halifax office. Management has ensured that they are familiar with official languages obligations generally and, more specifically, with the active offer of service in both official languages when meeting the public.

Local management will endeavour to establish more regular contact with representatives of the French-speaking community in Nova Scotia to respond to needs which could be identified by this community. In an effort to reach out to the French-speaking student population, the PSC Nova Scotia District Office recently participated in a career fair held at Université Ste Anne where the PSC's bilingual staff offered information on post-secondary recruitment and on employment opportunities available in the federal Public Service.

Public Works and Government Services Canada

Communications Directorate
Atlantic Branch
(86013)

1713 Bedford Row
P.O. Box 2247
Halifax, Nova Scotia
B3J 3C9
(902) 496-5475

When we conducted our 1994 study, service provided in French at this office was adequate. The 1998 follow-up shows that it has made progress, as the quality of the service offered has improved.

We made two telephone calls to (902) 496-5475, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. A two-language greeting was used on both calls and the service provided in French was very good.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were documentation and forms available to the public. The TBS pictogram was clearly visible to the public. Commissionaires at the entrance to the building greeted the public in both official languages and directed clients to whatever service unit they were seeking in the language of their choice. At the office of the Director of Communications, the service provided in French was very good.

Only one of the three positions at the Communications Directorate requires knowledge of both official languages, but the director intends to send one of his officers on language training shortly. The incumbent of the bilingual position exceeds the required level of language proficiency. Office staff are aware of their linguistic obligations.

This office is complying fully with its linguistic obligations.

Revenue Canada

Customs Border Services
(11389)

210 George Street, 1st Floor
Sydney, Nova Scotia
B1P 6W4
(902) 564-7012

This office was not included in our 1994 study. The 1998 audit shows that it provides adequate service in French, except for the greeting in person, which is not in both official languages.

Two telephone calls were made to (902) 564-7012, the number listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual. A two-language greeting was used on only one of the two calls. Both times the service in French was satisfactory.

The address listed for the office in the TBS directory is inaccurate. Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation and forms were available in both official languages. However, the office did not display the TBS pictogram indicating that it provides service in English and French.

Employees of the Customs Border Services in Sydney and the District Director in Nova Scotia were unaware that the Sydney office is designated bilingual. They thought that service had to be offered in both official languages only at the Sydney Airport. It should be noted, however, that two of the three office employees are bilingual and have the intermediate level of linguistic proficiency. Given the nature of the services it provides, this office has no need to maintain contact with the minority official language minority.

At the time this report was being finalized, the linguistic designation of this office was under review. We have informed departmental officials that the recommendations will apply only if the office maintains its bilingual designation.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Revenue Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide services over the telephone and in person in both official languages at all times;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that the TBS pictogram is displayed in full view of the public;

4. inform TBS immediately of the appropriate address to be listed in the directory of federal offices designated to provide service in both official languages;

5. immediately inform staff and management of the Sydney office's linguistic designation and of the linguistic obligations associated with that designation.

Department's response

Employees who meet the public have been advised of the requirement to use a two-language greeting. Reminders to this effect will be issued on a regular basis.

In order to ensure service in both official languages at all times, management will explore the option of having service provided from the Taxation Office when Customs does not have the available personnel, since both offices are now located in the same building. Should this option not be feasible, other alternatives will be examined.

Management will ensure immediately that the TBS pictogram is appropriately displayed in public view.

The Department will advise TBS immediately of the new address for the Sydney office.

Management and staff are now aware of the linguistic designation of the office and the obligations associated with this designation.

Commissioner's comment

The COL is of the opinion that, if the bilingual designation of the Sydney office is maintained, steps should be taken to ensure the provision at this office of services of comparable quality in both official languages at all times. The COL views the option currently being examined by the Department as a temporary measure pending the adoption of a more satisfactory and permanent one.

Revenue Canada

Customs Border Services
Ferry Terminal
(11393)

58 Water Street
P.O. Box 430
Yarmouth, Nova Scotia
B5A 4B3
(902) 742-0880

At the time of our 1994 study, service in French at this office was very good. The only deficiency was the lack of a two-language greeting. The 1998 follow-up shows that although it is still providing good service, some problems remain.

Exterior and interior signage was in both official languages. We noted that some documentation in display racks was only available in English. The TBS pictogram was clearly visible to the public.

Our audits of service in French over the telephone allowed us to determine that a two-language greeting is used and that good service is provided in that language.

On our visit, the auditor was greeted in English only. He nevertheless received very good service in French as soon as he expressed his language preference. At the time of our visit, this office had five employees, all of whom filled bilingual positions requiring the intermediate level of proficiency for oral interaction. All incumbents exceeded the language requirements of their position. Staff are informed of their linguistic obligations when they take up their duties and subsequently by means of directives issued by the Human Resources Directorate.

The Customs Border Services have little contact with the French-speaking community. It provides seasonal services and its clientele is composed primarily of fishers and of tourists, mainly Americans, who travel by ferry.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Revenue Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that all documentation intended for the public is available in display racks in both official languages.

Department's response

Employees who meet the public have been reminded of their official languages obligations and will continue to be reminded on a regular basis.

All documentation is now displayed in both official languages.

Revenue Canada

Tax Services
(11395)

47 Dorchester Street, 1st Floor
P.O. Box 1300
Sydney, Nova Scotia
B1P 6K3
(902) 564-7359

At the time of our 1994 study, we determined that this office provided very good service in French. The 1998 follow-up shows that it has maintained the same quality of service. However, it must see to it that commissionaires who control access to the office are able to greet members of the public in both official languages and offer directions in French to any visitor wishing to be served in that language.

It should be noted that in order to gain access to this departmental office, visitors must first see the commissionaire at the entrance. At the time of our visit, the greeting was in English only. The commissionaire did not seek the assistance of a bilingual colleague to direct our auditor to the departmental office.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were documentation and forms available to the public. The TBS pictogram was clearly visible to the public. Our auditor was greeted in English by an employee who sought assistance from a bilingual colleague; the latter provided adequate service in French.

Two telephone calls were made to (902) 426-2071, the number listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual. This is the number for the line dedicated to service in French. The first call was made early in the morning before the service was operating. The call was answered directly by an employee who used a two-language greeting. Service provided in French was very good. In the second case, the dedicated line was working, the greeting was in French and service offered in that language was very good.

This office has 82 positions, seven of which require knowledge of both official languages at the intermediate level of proficiency. All the incumbents exceed the linguistic requirements of their position. The only unit that deals with the public but does not have an adequate two-language capability is the Appeals Directorate. Service in French is provided there by means of an administrative measure. Management reviews staff's linguistic obligations with them annually, including the requirement to actively offer service in both official languages.

When the Acting Director of the Tax Services Office in Sydney was informed of our findings, he immediately issued a reminder to all office staff regarding the importance of actively offering service in both official languages.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Revenue Canada:

1. ask Public Works and Government Services Canada, as soon as possible and within two months after the publication of this report, to include in its service contract with the Canadian Corps of Commissionaires, who are responsible for security, the requirement that employees assigned to the building that houses the Tax Services Office be able to serve the public in English and in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that office employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

3. ensure, within three months after the publication of this report, that the Appeals Directorate has an adequate two-language capability to provide service in both official languages.

Department's response

The Department will make the necessary arrangements to ensure that security personnel assigned to the building which houses the Tax Services Office are able to serve the public in the official language of its choice.

Employees who meet the public have been reminded of the requirement to provide an active offer of service. This requirement will be reinforced on a regular basis.

The Department will examine the two-language capability of this work unit and take appropriate measures to ensure that it is adequate.

Commissioner's comment

The COL would like to be informed of the outcome of the review and of the corrective measures taken, within three months after the publication of this report.

Revenue Canada

Customs Border Services
Halifax International Airport
(89005)

P.O. Box 520
Elmsdale, Nova Scotia
B3J 2R7
(902) 873-1330

When we conducted our study in 1994, service in French at this office was satisfactory. The 1998 follow-up shows that the situation has deteriorated. The Department must act promptly to correct certain deficiencies and thereby improve service delivery in both official languages.

We made two telephone calls to (902) 873-1330, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. A two-language greeting was used on only one of the two calls. Service provided in French was very good in the first case, but poor in the second.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were the documentation and forms available to the public. The customs officer greeted our auditor in English only; and when the latter presented his customs declaration in French, the officer asked him if he would agree to speak English. He did not seek the assistance of a bilingual colleague.

Although six of the 14 customs officer positions require knowledge of both official languages, only three bilingual positions were filled at the time of our visit. These positions require the intermediate level of proficiency and all three incumbents meet that requirement. Staff at this point of service are aware of their linguistic obligations.

When he was informed of our findings, the manager undertook to fill the three bilingual positions with staff borrowed from other offices on a temporary basis. Also, two unilingual employees will be sent on language training so that they can reach the required level of proficiency. He also had plans to hold a competition with a view to establishing a list of eligible bilingual customs officer candidates so as to fill the vacant positions eventually. In order to increase employees' awareness of their linguistic obligations, the manager also undertook to present a departmental video on the procedure for serving the public in both official languages and to issue periodic reminders in that regard.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Revenue Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. take the necessary steps, as soon as possible and within three months after the publication of this report, to improve the quality of service in French over the telephone;

3. take the necessary steps, as soon as possible and within three months after the publication of this report, to ensure that service in person is provided in French without travellers being asked to speak English;

4. ensure, within three months after the publication of this report, that there is an adequate number of bilingual positions and employees on each work shift to ensure that the public can be served in both official languages at all times.

Department's response

Employees have been made aware of their official languages obligations through discussions at staff meetings and video presentations on the procedures for providing service to the public in both official languages. Halifax Airport staff have been reminded of their obligations on several occasions since the time of the study.

Two employees scheduled for French language training at the time of the study completed their training successfully and have been assigned to the Halifax Airport. Two additional bilingual customs inspectors have also been deployed to the airport.

A competition to fill "bilingual imperative" positions has been held. The eligibility list established for this purpose will also be used to fill "term" positions as required. Pending completion of the staffing actions, management has hired three bilingual employees on a casual basis.

Airport management will continue to monitor the situation to ensure that there is adequate staff on shift at all times to provide service in both official languages.

Revenue Canada

Customs Border Services
Nova Scotia District
Atlantic Region
(92048)

1557 Hollis Street
P.O. Box 520
Halifax, Nova Scotia
B3J 2R7
(902) 426-2911

This office was not included in our 1994 study. The 1998 audit shows that it has difficulty in providing service in French consistently over the telephone and that it is unable to offer this service in person. The Department must act immediately to correct these deficiencies.

We made two telephone calls to (902) 426-2911, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. A two-language greeting was used on each of these calls, in one case via a recorded message inviting callers to select the desired service from a variety of options, and the second time by an officer. The officer who eventually took the first call inquired twice as to whether our auditor really wanted to receive service in French. In the second case, very good service was immediately provided in French.

Exterior and interior signage was in both official languages, as were the documentation and forms. The TBS pictogram was clearly visible to the public. However, the greeting was in English only and the receptionist did not seek assistance from a bilingual colleague.

At the time of our visit, only one bilingual incumbent was on site, although three of the nine positions at the office require knowledge of both English and French. The two other bilingual employees were on assignment. The three incumbents either meet or exceed the language requirements of their positions. One of the positions requires knowledge of both official languages at the superior level of proficiency, while the other two require only intermediate level skills. Normally the two-language capability of the office should allow it to provide services in both official languages at all times. With only one bilingual employee on duty, however, the situation is quite different, as our visit demonstrated. Staff at this point of service are aware of their linguistic obligations.

Following our visit, the manager informed us that the Department is considering various options that would allow them to direct telephone calls based on the client's language of preference. Also, she issued a reminder to office employees with respect to their obligations to greet the public in both official languages. As part of that process, staff also viewed a departmental video dealing with official languages. Employees will be receiving training regarding the procedure to follow for offering and providing service to the public in both official languages. Management will also be following up regularly to determine progress.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that Revenue Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office is able to provide services over the telephone and in person in both official languages at all times;

3. increase, as soon as possible and within three months after the publication of this report, the office's two-language capability so that services can be provided in English and in French in person at all times.

Department's response

The receptionist has been reminded of her obligation to use a two-language greeting and has been informed as to how she can obtain the assistance of a bilingual colleague when required.

All employees have viewed the video on their obligation to provide service to the public in both official languages and have been reminded of this obligation at staff meetings.

An additional bilingual employee has been hired to ensure that services can be provided at all times in both official languages.

Royal Canadian Mounted Police

Baddeck Detachment
(11399)

16 Hillcrest Street
P.O. Box 400
Baddeck, Nova Scotia
B0E 1B0
(902) 295-2350

At the time of our 1994 study, this detachment was unable to provide service in French on the telephone. As for service in person, it was offered by means of an administrative measure. The 1998 follow-up shows that the situation has not significantly changed. This detachment is not really complying with its linguistic obligations.

Two telephone calls were made to (902) 295-2350, the number listed for the detachment in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. On each call, a two-language greeting was used. In the first case, following the greeting in both languages, the call was transferred in English to an employee who was able to offer very good service in French. In the second case, the employee asked our auditor if he could speak English before providing him, in French, with a number to call to obtain service in that language. The service received in French was very good.

Exterior and interior signage was in both official languages. The TBS pictogram was clearly visible to the public. Documentation and forms were available in both official languages. The greeting in person was in English only. Because no bilingual member was available at the Baddeck Detachment, the telephone reception clerk invited our auditor to dial (902) 564-7735 in Sydney to obtain service in French. The service provided in French over the telephone was satisfactory, but it was not of comparable quality to that offered to English-speaking citizens who come to the detachment.

This detachment has nine employees, only one of whom fills a bilingual position requiring the intermediate level of language proficiency. The incumbent exceeds those requirements. Because members work on shifts, the detachment is not able to ensure that at least one bilingual member is available on each shift. The detachment's two-language capability is therefore inadequate. Staff have been informed of the detachment's linguistic obligations by means of written directives and awareness-raising efforts on the part of the RCMP.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. increase, as soon as possible and within three months after the publication of this report, the office's two-language capability to provide service over the telephone and in person of equivalent quality in both English and in French at all times;

3. ensure in the meantime, pending progress in that area, that office employees follow established procedures for providing service in French, including directing French-speaking clients in French to bilingual colleagues.

RCMP's response

During the next few months, the Official Languages Coordinator of the Atlantic Region will remind the commanders of all designated service points in Nova Scotia that they must take appropriate measures to ensure that their staff greet members of the public in both official languages, over the telephone and in person.

Where required, clerical staff will be provided with instructions on the procedures to be followed in greeting members of the public in the two official languages and in transferring calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues.

In addition, the bilingual complement will be increased at a number of points of service visited by OCOL auditors to improve that personnel's capability to provide service in both languages.

Commissioner's comment

The COL considers that, where required, not only clerical but all staff should be provided with procedures for use in greeting members of the public in both official languages and in referring French-speaking clients. Moreover, care must be taken in increasing two-language capability to ensure services of comparable quality in both official languages.

Royal Canadian Mounted Police

Cheticamp Detachment
(11405)

P.O. Box 45
Cheticamp, Nova Scotia
B0E 1H0
(902) 224-2050

When we conducted our 1994 study, this detachment provided very good service in French. The 1998 follow-up shows that it has maintained the same quality of service.

Two telephone calls were made to (902) 224-2050, the number listed for the detachment in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. On each call, a two-language greeting was used and service provided in French was very good.

Exterior and interior signage was in both official languages. The TBS pictogram was clearly visible to the public. Documentation and forms were available in both official languages. When our auditor visited the office, only the corporal in charge of the detachment was present. He greeted our auditor in English only, pointing out that a two-language greeting is normally used. Our previous study had shown the reverse. However, service provided in French was very good.

This detachment has five positions, all of which are designated bilingual at the intermediate level of proficiency. All the incumbents exceed the language requirements of their position. Staff are aware of the detachment's linguistic obligations.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

RCMP's response

During the next few months, the Official Languages Coordinator of the Atlantic Region will remind the commanders of all designated service points in Nova Scotia that they must take appropriate measures to ensure that their staff greet members of the public in both official languages, over the telephone and in person.

Where required, clerical staff will be provided with instructions on the procedures to be followed in greeting members of the public in the two official languages and in transferring calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues.

Commissioner's comment

The COL considers that, where required, not only clerical but all staff should be provided with procedures for use in greeting members of the public in both official languages and in referring French-speaking clients.

Royal Canadian Mounted Police

Digby Detachment
(11407)

129 Victoria Street
P.O. Box 1149
Digby, Nova Scotia
B0V 1A0
(902) 245-2579

At the time of our 1994 study, service provided in French at this office was very good, with the exception of the greeting, which was not in both official languages. The 1998 follow-up shows that the situation remains much the same.

Exterior and interior signage was in both official languages. RCMP documentation was available in both official languages. The TBS pictogram indicating that the office is designated to provide services in English and French was clearly displayed.

We made two telephone calls to the number listed for the detachment in the TBS directory of federal offices designated bilingual. In the local telephone directory, a toll-free number is listed for service in French. Calls to that number are answered in Halifax. On the first call, the greeting was in English only. The call in French was immediately transferred to a bilingual officer, after a wait of approximately one minute. In the second case, after being greeted in both official languages, our auditor received very good quality service in French.

On our visit, the auditor was greeted in English only. As soon as he expressed his language preference, he received very good quality service in French.

According to the corporal, employees are aware of their linguistic obligations. Reminders are issued at staff meetings. However, he is aware that a two-language greeting is not always used on the telephone and that employees should be reminded of the procedure to follow in that regard.

At the time of our follow-up, this detachment had 18 RCMP members and one civilian employee. Two constable positions require knowledge of both languages at the intermediate level. All the incumbents meet the language requirements of their position. It should also be noted that four other constables are able to serve the public in both official languages, although they do not fill bilingual positions. The receptionist position also requires intermediate language skills and the current incumbent meets those requirements.

Although the detachment's overall two-language capability is very good, because of the availability of significant additional bilingual staff, it should consider increasing the number of constable positions that require knowledge of both official languages, so that it is able to provide services in both English and French on all work shifts at all times.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. increase, as soon as possible and within three months after the publication of this report, the number of bilingual constable positions, so that this detachment is able to provide services in both official languages on all work shifts at all times.

RCMP's response

During the next few months, the Official Languages Coordinator of the Atlantic Region will remind the commanders of all designated service points in Nova Scotia that they must take appropriate measures to ensure that their staff greet members of the public in both official languages, over the telephone and in person.

Where required, clerical staff will be provided with instructions on the procedures to be followed in greeting members of the public in the two official languages and in transferring calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues.

In addition, the bilingual complement will be increased at a number of points of service visited by OCOL auditors to improve that personnel's capability to provide service in both languages.

Commissioner's comment

The COL considers that, where required, not only clerical but all staff should be provided with procedures for use in greeting members of the public in both official languages and in referring French-speaking clients.

Royal Canadian Mounted Police

Ingonish Beach Detachment
(11411)

P.O. Box 40
Ingonish Beach, Nova Scotia
B0C 1L0
(902) 285-2021

At the time of our 1994 study, this detachment was not able to provide service in French. The 1998 follow-up shows that it is now able to do so, although it frequently makes use of administrative measures as there is only one bilingual officer available. Improvements are therefore needed.

Two telephone calls were made to (902) 285-2021, the number listed for the detachment in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. In each case, a two-language greeting was used and the call was immediately transferred to Sydney, where the service provided in French was of very good quality. The local telephone directory also lists a toll-free number to call to receive service in French via Halifax.

Exterior and interior signage was in both official languages. The TBS pictogram was displayed, indicating that this detachment offers services in English and in French. Documentation and forms were available in both official languages. When our auditor visited the office, the greeting was in English only and service was provided by means of an administrative measure. The employee at the Ingonish Beach Detachment got in touch with another member at the communications TeleCentre in Sydney, who first asked our auditor if he could speak English before providing adequate service in French. Service in French at this detachment is therefore not of comparable quality to that received by English-speaking citizens who visit the office.

This detachment has six employees, one of whom fills a bilingual position requiring the intermediate level of proficiency. The incumbent exceeds those requirements. Because detachment members work on shifts, it is not possible for this detachment, with only one bilingual officer, to provide service in French at all times. Staff have been informed of their linguistic obligations by means of written directives and reminders concerning RCMP policy.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. increase, as soon as possible and within three months after the publication of this report, the detachment's two-language capability to provide service over the telephone and in person of equivalent quality in both English and French;

3. ensure immediately, until this detachment has an adequate two-language capability, that staff follow established procedures for providing service in French, including directing French-speaking clients in French to their bilingual colleagues.

RCMP's response

During the next few months, the Official Languages Coordinator of the Atlantic Region will remind the commanders of all designated service points in Nova Scotia that they must take appropriate measures to ensure that their staff greet members of the public in both official languages, over the telephone and in person.

Where required, clerical staff will be provided with instructions on the procedures to be followed in greeting members of the public in the two official languages and in transferring calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues.

In addition, the bilingual complement will be increased at a number of points of service visited by OCOL auditors to improve that personnel's capability to provide service in both languages.

Commissioner's comment

The COL considers that, where required, not only clerical but all staff should be provided with procedures for use in greeting members of the public in both official languages and in referring French-speaking clients. Moreover, care must be taken in increasing two-language capability to ensure services of comparable quality in both official languages.

Royal Canadian Mounted Police

Meteghan Detachment
(11416)

P.O. Box 178
Meteghan, Nova Scotia
B0W 2J0
(902) 645-2326

At the time of our 1994 study, this detachment provided very good service in French, even though a two-language greeting was not used. The 1998 follow-up shows that this deficiency remains.

Exterior and interior signage was in both official languages. The TBS pictogram was clearly visible to the public at the entrance to the detachment. Documentation in display racks was not always available in both official languages; in fact, most of the literature was in English, and only some brochures were presented in a bilingual format.

When we made two telephone calls to the number listed for the detachment in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory, we received adequate to very good service in French. A two-language greeting was used in each case.

On our visit, the auditor was greeted in English only. When he addressed the receptionist in French, she responded easily in that language. Two constables also joined the conversation in French.

According to the sergeant in charge, personnel are aware of the detachment's linguistic obligations. While discussing the problem of documentation not being available in both languages, we were informed that all provincially-generated documentation is sent out to the detachments in English only. For example, information from the provincial firearms office is in English only. It should be noted that these deficiencies do not constitute a violation of the OLA as the provinces are not subject to it.

At the time of our follow-up, this detachment had six RCMP members and one civilian employee. All six constable positions require the intermediate level of proficiency. All the incumbents meet or exceed that level. The receptionist position requires the same level of proficiency in oral interaction. The incumbent exceeds that requirement. This detachment therefore has an excellent two-language capability.

It should be noted in this regard that the Meteghan detachment is located in the Municipality of Clare, the only French-speaking municipality in Nova Scotia. Detachment members maintain regular contact with representatives of the French-speaking community, particularly with the Town Council and with regional representatives of the Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that all RCMP documentation intended for the public is available in display racks in both official languages.

RCMP's response

During the next few months, the Official Languages Coordinator of the Atlantic Region will remind the commanders of all designated service points in Nova Scotia that they must take appropriate measures to ensure that their staff greet members of the public in both official languages, over the telephone and in person.

Where required, clerical staff will be provided with instructions on the procedures to be followed in greeting members of the public in the two official languages and in transferring calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues.

Commissioner's comment

The COL is of the opinion that, where required, not only clerical but all staff should be provided with procedures for use in greeting members of the public in both official languages and in referring French-speaking clients. Moreover, she considers that the RCMP should undertake specifically to address Recommendation 2 within the prescribed time frame.

Royal Canadian Mounted Police

St. Peter's Detachment
(11422)

P.O. Box 188
St. Peter's, Nova Scotia
B0E 3B0
(902) 535-2002

At the time of our 1994 study, service provided in French at this detachment was very good. The 1998 follow-up shows that the service is now only satisfactory.

Two telephone calls were made to (902) 535-2002, the number listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual. This number also appears in the local telephone directory, although the listing does not specify that service is provided in both official languages at that number. According to the telephone directory, service in French for the RCMP is available from Halifax via a toll-free number. A two-language greeting was used on one of the two calls. In both cases, the call was transferred in English only. Service offered in French subsequently was satisfactory.

Exterior and interior signage was in both official languages. The TBS pictogram was clearly visible to the public. Documentation and forms were available in English and in French. The greeting was in English only and service provided in French was adequate.

This detachment has seven employees, five members and two civilians. Two members fill bilingual positions requiring the intermediate level of proficiency. Both meet that requirement. However, since members work on shifts, this detachment cannot provide service in French at all times. The detachment's two-language capability should be increased to that end.

Staff are aware of the detachment's linguistic obligations, as a result of RCMP efforts to promote service to the public in both official languages, among other means. This detachment also maintains close contact with representatives of the French-speaking community, particularly in Louisdale, as well as with a group of volunteers that includes ten bilingual citizens which was put in place to better serve residents. The RCMP hopes to be able to appoint a bilingual member over the course of the next year in order to better serve this community.

When the sergeant of the detachment was made aware of our findings, particularly problems associated with the absence of active offer and with call transfer, he undertook to suggest that staff be given the necessary training with respect to greeting the public in both official languages and transferring calls in the official language of the client.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that staff at this detachment follow established procedures for providing services in French, including transferring calls from French-speaking clients in French to their bilingual colleagues;

3. increase, as soon as possible and within three months after the publication of this report, the detachment's two-language capability to provide service in both official languages over the telephone and in person at all times.

RCMP's response

During the next few months, the Official Languages Coordinator of the Atlantic Region will remind the commanders of all designated service points in Nova Scotia that they must take appropriate measures to ensure that their staff greet members of the public in both official languages, over the telephone and in person.

Where required, clerical staff will be provided with instructions on the procedures to be followed in greeting members of the public in the two official languages and in transferring calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues.

In addition, the bilingual complement will be increased at a number of points of service visited by OCOL auditors to improve that personnel's capability to provide service in both languages.

Commissioner's comment

The COL considers that, where required, not only clerical but all staff should be provided with procedures for use in greeting members of the public in both official languages and in referring French-speaking clients. Moreover, care must be taken in increasing two-language capability to ensure services of comparable quality in both official languages.

Royal Canadian Mounted Police

Yarmouth Sub-Division Headquarters (11431)

156 Starrs Road
P.O. Box 5050
Yarmouth, Nova Scotia
B5A 4K6
(902) 742-9289

At the time of our 1994 study, service provided in French at Headquarters left something to be desired, particularly regarding active offer and service over the telephone. The 1998 follow-up shows that the situation has improved.

Exterior and interior signage was in both official languages. The TBS pictogram was clearly visible to the public at the entrance. Although RCMP documentation on display racks was available in both official languages, only the English covers of certain bilingual publications (tumble format) were displayed. Also, many of the brochures and pamphlets dealing with a variety of topics (crime stoppers, small claims court, separation and divorce) produced by community organizations or provincial departments were available either in English or in French, but rarely in both official languages. Thus the physical presentation of the documentation did not help to project the image of an institution that provides services in both official languages.

As regards telephone service, a two-language greeting was used on both of the calls made, which is clearly an improvement over what was observed in 1994. Service in French was very good in each case.

On our visit, the auditor was greeted in English only. Since he spoke French, the employee tried to provide service in that language, but without much success. She therefore sought assistance from a bilingual colleague.

At the time of our visit to the Headquarters, only one of the four positions there required knowledge of both official languages. Because the Headquarters' mandate is to provide administrative services, it is only open during regular office hours. As regards the findings of our follow-up study, we understand that the person who greets visitors is not the same one who answered our two telephone calls. However, it is important to ensure that adequate service is available in both official languages at all times, by seeing to it that the office has an adequate two-language capability.

According to the inspector in charge at the Headquarters, employees are made aware of their linguistic obligations by means of reminders issued once a year at division meetings. The Headquarters also maintains regular contact with the French-speaking community, and particularly with members of the Clare Town Council.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, as soon as possible and within two months after the publication of this report, that all RCMP documentation on display racks is available in both official languages and displayed in such a way as to project the image of an institution that provides services in both official languages;

3. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that this office has an adequate number of bilingual employees to provide service to the public in both official languages at all times.

RCMP's response

During the next few months, the Official Languages Coordinator of the Atlantic Region will remind the commanders of all designated service points in Nova Scotia that they must take appropriate measures to ensure that their staff greet members of the public in both official languages, over the telephone and in person.

Where required, clerical staff will be provided with instructions on the procedures to be followed in greeting members of the public in the two official languages and in transferring calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues.

In addition, the bilingual complement will be increased at a number of points of service visited by OCOL auditors to improve that personnel's capability to provide service in both languages.

Commissioner's comment

The COL is of the opinion that, where required, not only clerical but all staff should be provided with procedures for use in greeting members of the public in both official languages and in referring French-speaking clients. Moreover, she considers that the RCMP should undertake specifically to address Recommendation 2 within the prescribed time frame.

Royal Canadian Mounted Police

North Sydney Detachment
(2134)

P.O. Box 309
Mapleview Drive
North Sydney, Nova Scotia
B2A 3M4
(902) 794-5800

When we conducted our study in 1994, this detachment provided very good service in French in person but was unable to do so over the telephone. The 1998 follow-up shows that the situation is now completely the reverse: service in French is available over the telephone but not in person.

Exterior and interior signage was in both official languages. The TBS pictogram indicating that this detachment provides services in English and in French was clearly visible to the public. Documentation and forms were available in both official languages. The greeting was in English only and service was provided in English, as no bilingual member was present at the time of our visit.

Two telephone calls were made to (902) 794-5800, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. In each case, the greeting and the call transfer were in English only. Service provided in French subsequently was very good.

This detachment has 16 employees, two of whom fill bilingual positions requiring the intermediate level of proficiency. The two bilingual members meet these requirements. Because members work on shifts, this detachment is not able to provide service in French at all times. Staff are informed of the detachment's linguistic obligations by means of RCMP information bulletins.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that RCMP members and other employees working at the detachment follow established procedures for providing service in French, including transferring calls from French-speaking clients in French to their bilingual colleagues;

3. increase, as soon as possible and within three months after the publication of this report, the detachment's two-language capability to provide service over the telephone and in person of equivalent quality in both English and French at all times;

4. take the necessary steps, pending improvement of the detachment's two-language capability, to ensure that service in person is provided in French at all times.

RCMP's response

During the next few months, the Official Languages Coordinator of the Atlantic Region will remind the commanders of all designated service points in Nova Scotia that they must take appropriate measures to ensure that their staff greet members of the public in both official languages, over the telephone and in person.

Where required, clerical staff will be provided with instructions on the procedures to be followed in greeting members of the public in the two official languages and in transferring calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues.

In addition, the bilingual complement will be increased at a number of points of service visited by OCOL auditors to improve that personnel's capability to provide service in both languages.

Commissioner's comment

The COL considers that, where required, not only clerical but all staff should be provided with procedures for use in greeting members of the public in both official languages and in referring French-speaking clients. Moreover, care must be taken in increasing two-language capability to ensure services of comparable quality in both official languages.

Royal Canadian Mounted Police

New Minas Detachment
(86024)

18 Jones Road
New Minas, Nova Scotia
B4N 3N1
(902) 679-5555

At the time of our 1994 study, service in French at this detachment was rather poor. The 1998 follow-up shows that the situation has improved. However, additional improvements will be needed if effective service is to be offered at all times.

Exterior RCMP signage was in both official languages. The TBS pictogram indicating that this office provides service in both official languages was clearly displayed. However, on the entrance door to the detachment, a poster promoting the Nova Scotia Crime Stoppers program was in English only. Interior signage did not fully comply with the provisions of the OLA, since a number of in-house notices were in English only. For example, a notice indicated the availability of telephone service via a toll-free number: two numbers were listed, one for service in English and the other for service in French, but the notice itself was written in English only.

RCMP documentation was available in both languages, but few items were displayed, compared to the substantial material produced by regional community organizations, available in English only. We suggested to the person in charge at the detachment that he contact French-speaking community associations able to provide the RCMP with documentation in French to complement the community information already available in English.

We made two telephone calls to the local number listed for the detachment, which is also the number listed in the TBS directory of federal offices designated bilingual. We also noted that the local telephone directory lists a toll-free number for service in French. These calls are routed to Halifax. On both calls to the detachment, our auditor was greeted in both official languages. In the first case, the call was transferred in French by the receptionist to a constable who provided very good service in French. In the second case, a bilingual officer answered the call directly.

On our visit, the auditor was greeted in English only. As soon as he expressed his language preference, the receptionist directed him in French to a constable who provided very good service in French.

According to the person in charge at the detachment, employees are aware of their linguistic obligations. Reminders are issued at detachment meetings and when spot checks are carried out by the OCOL or the Official Languages Directorate of the RCMP.

At the time of the follow-up, this detachment had 38 RCMP members, 21 of whom come into contact with members of the public when carrying out highway patrols and investigations. The others are special investigators. Only two constable positions require knowledge of both languages at the intermediate level of proficiency. One constable is a patroller and the other works at the detachment itself. Both meet the linguistic requirements of their position. The receptionist position only requires knowledge of English. We believe this detachment should increase its two-language capability so that it can serve the public in both official languages at all times, something that it was unable to do at the time of our visit.

The New Minas detachment does not maintain regular contact with the French-speaking community, claiming that there is no significant Francophone group in the region. We believe the detachment should consider contacting management at the Grand Pré National Historic Site. This would allow the RCMP to get to know groups in the region that represent Francophones.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Royal Canadian Mounted Police:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that all interior signage at the detachment is in both official languages;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that all RCMP documentation intended for the public is available in display racks in both official languages;

3. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

4. take the necessary steps, as soon as possible and within three months after the publication of this report, to ensure that service in person in French is available at all times;

5. increase, as soon as possible and within three months after the publication of this report, the detachment's two-language capability to provide service in both official languages all times;

6. establish regular contact with the local French-speaking community in order to identify its needs and keep it informed of services the detachment provides.

RCMP's response

During the next few months, the Official Languages Coordinator of the Atlantic Region will remind the commanders of all designated service points in Nova Scotia that they must take appropriate measures to ensure that their staff greet members of the public in both official languages, over the telephone and in person.

Where required, clerical staff will be provided with instructions on the procedures to be followed in greeting members of the public in the two official languages and in transferring calls from French-speaking clients to their bilingual colleagues.

In addition, the bilingual complement will be increased at a number of points of service visited by OCOL auditors to improve that personnel's capability to provide service in both languages.

Commissioner's comment

The COL is of the opinion that, where required, not only clerical but all staff should be provided with procedures for use in greeting members of the public in both official languages and in referring French-speaking clients. Moreover, she considers that the RCMP should undertake specifically to address Recommendations 1, 2 and 6 within the prescribed time frames.

Statistics Canada

Atlantic Region
(11436)

P.O. Box 11, 2nd Floor
1741 Brunswick Street
Halifax, Nova Scotia
B3J 3X8
(902) 426-5331

At the time of our 1994 study, service in French at this office was very good, except for the greeting which was in English only. The 1998 follow-up shows that it has maintained the same quality of service.

Exterior signage was in both official languages. We saw no interior signage, as this office recently moved to new premises and signs have not yet been installed. Documentation intended for the public was available in both official languages, and both English and French versions of all Statistics Canada information bulletins or pamphlets were equally displayed. The TBS pictogram indicating that the office provides service in English and French was clearly visible to the public, both at the reception and the reference centre.

We made two telephone calls to this office's local number. A two-language greeting was used and service in French was very good in each case.

On our visit, the auditor was greeted in English only. As soon as he expressed his language preference, he received very good service in French.

Employees are aware of their linguistic obligations and are made aware of them by means of written directives and reminders issued at meetings. At the time of the follow-up, this office had 16 employees, twelve of whom fill positions requiring knowledge of both languages at the intermediate or superior levels of proficiency. All the incumbents meet or exceed those requirements. This office has a very good two-language capability that allows it to serve both language communities well.

This office maintains steady contact with representatives of the French-speaking community in the four Atlantic provinces. It regularly takes part in consultations held as part of the implementation of the provisions of Part VII of the OLA and it works closely with the community.

RECOMMENDATION

The Commissioner therefore recommends that Statistics Canada:

1. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French.

Department's response

The omission of a two-language greeting occurred in an area which does not offer service to the public and where staff are therefore not required to use such a greeting. Nonetheless, the observation made in the report has provided the Halifax Office with the opportunity to review procedures concerning the active offer of services in person and to provide employees with some re-training.

Commissioner's comment

Given that our auditor upon arrival at the Halifax office was referred to the area in question, the COL considers that a review of the procedures for referring persons wishing to be served in French may be indicated.

Veterans Affairs

District Office
(11473)

90 Esplanade Street, 1st Floor
Sydney, Nova Scotia
B1P 1A1
(902) 564-7028

At the time of our 1994 study, this office was unable to provide service in French. It is still unable to offer that service in person. As for service over the telephone, it was available one time out of three. Thus, a number of deficiencies remain and require corrective action.

Exterior and interior signage was in both official languages. Documentation and forms were also available in both languages. The TBS pictogram was clearly visible to the public. Our auditor was greeted in English only. The receptionist sought assistance from a colleague who was unable to express herself well enough in French to answer our auditor's question. She then provided a toll-free number where service in French was supposed to be available.

Three telephone calls were made to (902) 564-7028, the number listed in both the TBS directory of federal offices designated bilingual and the local telephone directory. In each case, a two-language greeting was used. On the first call, the receptionist indicated that she spoke no French and did not transfer the call to a bilingual employee. In the second case, the person who answered apologized for not being able to speak French and provided our auditor with a toll-free number. The third time, the call was transferred in English and good service was offered in French. It should be noted, however, that although the employee spoke French, he was unable to provide the information requested as he did not have sufficient information about the Sydney office. Service was offered in French one time out of three.

This office has 18 employees, but none of the positions there requires knowledge of both official languages. Staff have, however, been informed that they are required to actively offer service in both official languages on the telephone. This office has no contact with the local French-speaking community.

When the manager of the regional office was made aware of the findings of our follow-up, she admitted that she was aware of the lack of a two-language capability at the Sydney office. Because the Department has a limited client base, she intended to carry out a study in the fall of 1998 to determine the level of demand for services in French. If there is significant demand, she will undertake to fill an adequate number of bilingual positions. If demand is not significant, she will inform TBS in order that the office's linguistic designation may be changed.

Commissioner's comment

The Commissioner recognizes that the Department generally serves a limited clientele whose needs and language preferences are well known to it. However, she wishes to point out that the Sydney office is identified as having to provide service in both languages, not by virtue of a restricted and identifiable clientele but rather by virtue of its service area, which has a minority of at least 5,000 persons. In such circumstances, the Department does not have to measure demand for service since it is considered significant under subparagraph 5(1)(h)(ii) of the Regulations.

RECOMMENDATIONS

The Commissioner therefore recommends that the Department of Veterans Affairs:

1. ensure, as soon as possible and within three months after the publication of this report, that the Sydney office has an adequate two-language capability to provide service to the public in both official languages both over the telephone and in person;

2. ensure, within two months after the publication of this report, that employees who answer the telephone and who meet the public use a two-language greeting to encourage members of the public to communicate with them in English or in French;

3. immediately put in place, until the office itself is able to provide service in French, an effective administrative measure to provide service in French;

4. inform the management and staff of the office, as soon as possible and no later than two months after publication of this report, of their obligation to provide service to members of the public in both official languages.

Department's response

Given the current lack of bilingual capability in the Sydney District Office, it would take considerably longer than three months for the necessary capacity to be reached, as there has traditionally been very little turn-over in staff in Sydney, and language training is a long term proposition.

Procedures for actively offering service in both official languages have recently been reviewed with staff. As well, employees responsible for reception services and their back-up resources have received the PSC course on the basics of bilingual reception.

Management in Atlantic Regional Office will ensure that an effective administrative arrangement is put in place, as an interim measure, until a more permanent capability to provide service in both official languages from the Sydney office is achieved.

The managers and staff of the Sydney office have been reminded of their obligation to provide service to members of the public in both official languages.

Commissioner's comment

The COL would like to be informed, within two months after publication of this report, of the interim measures taken by the Department to provide service in both official languages pending the establishment of a permanent capability. The COL would also like to be informed within the same time frame of the Department's longer-range plan for achieving such capability.

Appendix A

1994 Recommendations

In the report entitled "A Study of Federal Offices Designated to Respond to the Public in Both English and French," the Commissioner recommended that:

- Federal offices designated to provide services in both official languages review the language of signs posted inside their premises to ensure that all signs are in both official languages.

- Designated offices post signs, preferably the standard TBS pictogram, indicating that service is available in English and French.

- Federal institutions review the number and the deployment of bilingual staff in offices which are designated to provide services in both official languages to ensure that they have adequate human resources to provide good quality service.

- Institutions and central agencies develop and adopt effective means of informing members of the public that they have a choice of language when communicating with or receiving services from federal institutions.

- Institutions which designate toll-free telephone numbers to provide service to the public in both languages ensure that an adequate number of bilingual staff are on hand at all times to guarantee service in both official languages.

- Federal institutions review the deployment of their bilingual staff, particularly those working in offices which are not required by the regulations to provide services in both official languages.

- Where appropriate, federal institutions establish in offices which have no official languages obligations an effective system to refer clients who require services in the other official language to designated offices.

- The TBS establish a process to periodically review and update the list of designated points of service to ensure that all information is current.

- The TBS ensure that the public is informed of the location of designated offices.

- Institutions ensure that all managers of designated offices and front-line staff are informed of their responsibilities.

Glossary

- **significant demand**

  After conducting a widespread consultation of institutions and the public, TBS published the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations (the Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the expression "significant demand" and establish the rules for its application.

  The general rules relating to **significant demand** are based on the demographic data from census units: the size of the linguistic minority (above a certain threshold) served by an office or a point of service, the characteristics of that population and the proportion of the region's population that it represents.

- **weighting**

  When a probability sample survey is used (as was the case for the 1994 study), each unit chosen represents a certain number of other units within the population; in order to express this representation, each unit of the sample is weighted. For example, if we choose five points of service at random out of a total population of 30 points of service, each of the five units chosen thus receives a weight of six, and we assume that it represents six points in the population.

  For the purposes of this follow-up to the study on the points of service, all the offices chosen have the same weight: a weight of one. Consequently, the results of the survery represent all the audited points of service and not all the designated two-language points of service in Nova Scotia.

- **key services**

  The Regulations established that certain federal institutions provide services deemed essential to the minority population. In census metropolitan areas where the English or French linguistic minority population has fewer than 5,000 persons and in census subdivisions where the minority population is at least 500 persons and represents less than 5% of the population of the subdivision, these institutions must offer services in both official languages if they are the only office of the federal institution within the region or subdivision to offer any of the following services:

  - services related to income security programs
  - services of a post office
  - services of an employment centre (now called a human resources centre)
  - services of an office of the Department of Revenue Canada (Taxation)

- services of an office of the Department of the Secretary of State of Canada (now called Canadian Heritage)
- services of an office of the PSC

- **nature of the office**

After conducting a widespread consultation of institutions and the public, TBS published the Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations (the Regulations) on December 16, 1991. The Regulations define the expression "nature of the office" and establish the rules for its application.

The rules on the nature of the office relate to the services that affect public health or safety or that, as a result of the office's location or mandate, require services in both languages. These include offices of federal institutions located in national parks and national historic parks (including one post office in each park).

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES
OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
CANADA

RAPPORT

Étude spéciale

SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS EN NOUVELLE-ÉCOSSE

NOVEMBRE 1999

Commissariat aux langues officielles
344, rue Slater, Ottawa, Canada K1A 0T8

SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS EN NOUVELLE-ÉCOSSE

Commissariat aux langues officielles
http://ocol-clo.gc.ca

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE

A) INTRODUCTION ..... - A1 -
1. Le contexte ..... - A1 -
2. Les objectifs ..... - A3 -
3. La portée, la méthodologie et les limites ..... - A3 -

B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES ..... - B1 -
1. L'affichage et la documentation ..... - B1 -
2. L'offre active ..... - B2 -
   a) La signalisation ..... - B3 -
   b) L'accueil au téléphone et en personne ..... - B4 -
3. Le service ..... - B6 -
   a) Disponibilité du service en français au téléphone ..... - B6 -
   b) Disponibilité du service en français en personne ..... - B8 -
   c) Qualité du service en français et courtoisie ..... - B8 -
   d) Comparabilité ..... - B9 -
4. La capacité bilingue des bureaux ..... - B10 -
5. L'information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles ..... - B12 -
6. La diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues ..... - B13 -
7. Les recommandations de la CLO ..... - B14 -
8. Conclusion ..... - B15 -

C) EXAMEN DES BUREAUX ..... - C1 -
Agence de promotion économique du Canada atlantique ..... - C2 -
Société canadienne d'hypothèques et de logement ..... - C5 -
Société canadienne des postes ..... - C7 -
Agence canadienne d'inspection des aliments ..... - C20 -
Citoyenneté et Immigration ..... - C22 -
Environnement Canada ..... - C25 -
Banque de développement du Canada ..... - C28 -
Pêches et Océans ..... - C33 -
Santé Canada ..... - C42 -
Développement des ressources humaines Canada ..... - C46 -
Industrie Canada ..... - C47 -
Justice Canada ..... - C53 -
Défense nationale ..... - C55 -
Ressources naturelles ..... - C63 -
Commission de la fonction publique ..... - C66 -
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ..... - C68 -

Revenu Canada ..... - C69 -
Gendarmerie royale du Canada ..... - C81 -
Statistique Canada ..... - C104 -
Anciens combattants ..... - C106 -

ANNEXE A - Recommandations de 1994
ANNEXE B - Glossaire

SOMMAIRE

Le présent rapport donne suite à l'étude que nous avions entreprise en 1994 pour déterminer dans quelle mesure les bureaux fédéraux désignés bilingues offraient des services de bonne qualité en français et en anglais. Ce rapport traite de la situation en Nouvelle-Écosse. Il vise à déterminer si les recommandations faites en 1994 ont porté fruit et à obtenir des correctifs efficaces à toute lacune relevée dans les bureaux faisant l'objet du suivi.

Compte tenu des recommandations faites en 1994 et des plans d'actions préparés par les institutions fédérales pour y donner suite, les résultats obtenus sont généralement insatisfaisants. Il est difficile d'obtenir de façon constante des services de qualité en français, notamment au téléphone. La capacité bilingue globale des bureaux désignés a connu une diminution inquiétante. Cette capacité bilingue est insuffisante dans 40 p. 100 des bureaux visités. Certains bureaux continuent tout de même à offrir des services de qualité dans les deux langues.

La proportion des bureaux affichant le symbole des services dans les deux langues s'est améliorée, passant de 72 à 86 p.100. Par ailleurs, à peine cinq des 49 bureaux où nous nous sommes présentés offraient un accueil dans les deux langues en personne. Quant à l'accueil bilingue au téléphone, il se faisait dans les deux langues de façon constante dans 67 p. 100 des cas. La disponibilité du service au téléphone en français a glissé par rapport à 1994 : dans seulement 73 p. 100 des cas, les bureaux désignés ont été en mesure d'en assurer une prestation constante par rapport à 78 p. 100 en 1994. Le service en personne stagne autour de 72 p.100. Par ailleurs, on note que le personnel est maintenant beaucoup mieux informé des obligations linguistiques du bureau. Malheureusement, les directives ne sont pas toujours suivies. La prestation des services dans les deux langues officielles ne fait toujours pas partie intégrante de la gestion courante de la majorité des bureaux désignés.

A) INTRODUCTION

1. Le contexte

La nouvelle *Loi sur les langues officielles* (LLO) est entrée en vigueur le 15 septembre 1988. Aux termes de la Loi, il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que le public puisse communiquer avec leur administration centrale et en recevoir les services en français ou en anglais. Cette obligation vaut également pour leurs bureaux situés dans la région de la capitale nationale (RCN) ou dans un endroit où la demande est importante ou lorsque la vocation du bureau le justifie.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a publié le Règlement sur les langues officielles - Communications avec le public et prestation de services (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit les expressions « demande importante* » et « vocation du bureau* » et établit les règles générales et spécifiques régissant leur application. Les institutions fédérales sont tenues de désigner les bureaux qui doivent fournir des services dans les deux langues officielles, en se fondant sur le Règlement. Le SCT a coordonné le processus et a compilé la liste des points de service désignés. La LLO et le Règlement visent essentiellement à assurer la prestation de services dans l'une et l'autre des langues officielles lorsqu'un besoin existe et à permettre au public de choisir la langue de service qu'il préfère.

En 1994, le Commissaire aux langues officielles (CLO) a entrepris une étude visant à déterminer dans quelle mesure les institutions fédérales se conformaient aux dispositions de la LLO et du Règlement. Dans son rapport (Étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais) rendu public le 15 mars 1995, le CLO a constaté que le service était disponible dans les deux langues officielles dans 79 p. 100 des bureaux désignés (98,8 p. 100 au Québec et 72 p. 100 en moyenne dans les autres provinces et territoires), la situation variant d'une province à l'autre. Le CLO a également fait dix recommandations

---

*Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

visant à améliorer la prestation des services dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés. L'annexe A reproduit ces recommandations. Notons que dès le 17 mars 1995, le SCT demandait aux institutions fédérales d'analyser la capacité linguistique de chacun de leurs bureaux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. Les institutions devaient également préparer un plan d'action pour les bureaux dont le rendement était insatisfaisant et faire rapport de leur mise en oeuvre au SCT. Cet exercice a été complété en mars 1996.

La présente enquête donne suite à l'engagement du CLO d'assurer le suivi de la mise en oeuvre des mesures correctives recommandées. Amorcé à l'automne 1996, ce suivi est fait région par région et s'étale sur une période de trois ans. Un rapport distinct est préparé pour chaque province ou territoire de même que pour la RCN. Cette façon de faire vise à cerner les problèmes vécus par chaque communauté linguistique, à informer les institutions fédérales de la situation concernant la prestation de leurs services en français et en anglais et à trouver des solutions adaptées aux besoins locaux et régionaux. Chaque rapport permettra aux institutions fédérales concernées d'apporter des correctifs immédiats aux situations qui accusent des lacunes en matière de service au public. Le présent rapport porte sur la Nouvelle-Écosse.

Il est bon de rappeler que le CLO a de plus précisé dans son étude sur les points de service « qu'il devrait être possible d'atteindre le niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe. Il s'agit là du seul objectif qui nous semble acceptable et satisfaisant. » En 1998, au moment de notre suivi, 232 bureaux fédéraux sur 661 étaient désignés pour fournir des services bilingues en Nouvelle-Écosse. Il est impératif qu'à ces endroits, les clients puissent réellement recevoir tous les services dans la langue officielle de leur choix.

Compte tenu des recommandations que le CLO a faites en 1994 et des plans d'actions que les institutions fédérales ont élaborés à la demande du SCT, nous nous attendions à ce que tous les bureaux désignés bilingues aient pris des mesures pour assurer la prestation de services dans les deux langues officielles en Nouvelle-Écosse. Nous nous attendions cependant à rencontrer à l'occasion des erreurs de parcours, les plaintes que nous continuons de recevoir démontrant que la qualité des services n'est pas constante.

2. Les objectifs

Suite aux recommandations du CLO, les organismes fédéraux se sont engagés à prendre les mesures requises afin d'assurer la prestation des services dans les deux langues officielles dans leurs bureaux désignés. La LLO et le Règlement l'exigent d'ailleurs de façon formelle.

L'objectif du suivi est de déterminer s'il y a eu amélioration depuis 1994 et d'évaluer dans quelle mesure des services de bonne qualité sont offerts et disponibles dans les deux langues officielles dans ces bureaux. Le suivi vise également à obtenir des correctifs efficaces à toute lacune relevée dans les bureaux faisant l'objet de l'enquête. À cette fin, des recommandations particulières sont formulées pour chacun des bureaux présentant des déficiences.

3. La portée, la méthodologie et les limites

En choisissant les institutions qui devaient faire partie du suivi, nous avons accordé une attention particulière à celles qui, selon le Règlement, offrent des services clés* : la Commission de la fonction publique (CFP), la Société canadienne des postes (SCP), Revenu Canada (services de l'impôt), Développement des ressources humaines Canada (DRHC) (Sécurité du revenu et centres des ressources humaines), la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et Patrimoine canadien. Les autres institutions que nous avons choisies offrent des

---

*Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

services au public de nature générale et/ou sont d'une importance particulière pour la population d'expression française de la Nouvelle-Écosse.

En évaluant la disponibilité du service, nos enquêteurs ont privilégié l'approche du client, c'est-à-dire qu'ils ont agi de la même façon que les citoyens d'expression française de la Nouvelle-Écosse pour obtenir le service dans leur langue. Ainsi, ils formulaient leurs demandes de service en français et, si les préposés leur répondaient en anglais sans essayer de les diriger vers un employé bilingue, ils notaient que le service n'était pas disponible en français. Ils n'ont généralement pas insisté pour que l'organisme trouve quelqu'un qui soit en mesure de les servir en français.

Dans un premier temps, ils ont vérifié si l'accueil téléphonique se faisait dans les deux langues officielles et si le service était effectivement disponible en français aux numéros de téléphone annoncés à cette fin dans les pages réservées au gouvernement du Canada dans les annuaires téléphoniques locaux. Ils ont également comparé les numéros des annuaires téléphoniques à ceux qui sont inscrits à la liste du SCT afin d'identifier toute divergence.

Ils ont généralement fait au moins deux appels téléphoniques à chacun des bureaux choisis. Ils ont ensuite noté si l'accueil s'était fait dans les deux langues et si le service était fourni en français de façon constante, occasionnelle ou pas du tout. Lorsqu'ils ont été accueillis dans les deux langues et qu'ils ont obtenu le service en français à chaque appel, nos enquêteurs ont indiqué que l'accueil bilingue et le service en français étaient constants. Lorsque l'accueil était tantôt bilingue tantôt dans une seule langue ou lorsque le service n'était pas disponible en français lors de chaque appel, ils ont indiqué que l'accueil bilingue et le service en français étaient disponibles de façon occasionnelle. Lorsque, à chaque appel, l'accueil se faisait dans une seule langue et le service n'était disponible qu'en anglais, ils ont indiqué qu'il n'y avait aucun accueil bilingue et aucun service en français.

Les enquêteurs ont visité chaque bureau qui offrait des services en personne afin d'y évaluer l'affichage, la documentation, l'accueil et la disponibilité du service en français. Ils ont rencontré le/la gestionnaire du bureau pour l'informer du résultat de leurs vérifications. Lorsque leur constat signalait des faiblesses, ils ont fait part au gestionnaire des recommandations qui figureraient dans le rapport de la CLO.

Ils ont aussi indiqué aux gestionnaires que toute correction apportée avant la publication du rapport d'enquête y serait mentionnée. Les enquêteurs ont également informé le directeur régional de chaque organisme de leurs constatations et de toute recommandation visant les bureaux sous sa responsabilité. Les résultats des vérifications ont également été acheminés au sous-chef de chaque institution fédérale afin d'obtenir ses commentaires. Nous publions les réponses des institutions dans la partie C du rapport, immédiatement à la suite des recommandations faites à chaque organisme.

En ce qui a trait aux limites, notons que lors de l'étude de 1994 les données statistiques étaient pondérées* et que les résultats pour la Nouvelle-Écosse étaient valides dans une limite de 10 p. 100. Quant aux données du suivi, elles ne sont pas pondérées et elles ne visent qu'à décrire la situation dans les bureaux visités.

Les recommandations faites dans le cadre de ce rapport ne touchent que les bureaux que nous avons visités. Cependant, les institutions fédérales se doivent d'examiner la situation linguistique des autres bureaux ayant une obligation de servir le public dans les deux langues officielles et d'y mettre en oeuvre les recommandations qui seraient pertinentes à ces endroits. Par ailleurs, les membres du public peuvent nous signaler toute lacune rencontrée à un bureau désigné pour offrir des services dans les deux langues officielles. Nous ferions alors enquête dans le cadre du processus normal du traitement des plaintes.

---

*Le lecteur trouvera plus de renseignements à ce sujet dans le glossaire présenté à l'annexe B.

B) OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Lors de l'étude de 1994, nous avions vérifié 95 bureaux désignés en Nouvelle-Écosse. Dans le cadre du suivi, nous en avons évalué 49. L'exercice s'est déroulé à l'été de 1998. Les consultations des directeurs régionaux des institutions fédérales en cause ont été complétées en novembre 1998.

Les pages qui suivent présentent les observations générales touchant les bureaux des institutions fédérales qui furent l'objet du suivi en Nouvelle-Écosse. Ces résultats permettent de brosser un tableau de la situation dans ces bureaux, désignés pour servir le public dans les deux langues officielles, et d'effectuer la comparaison avec la situation rapportée lors de l'étude de 1994.

Au moment de notre étude en 1994, la Nouvelle-Écosse comptait 787 bureaux fédéraux, dont 280 étaient désignés pour fournir des services dans les deux langues. En 1998, lors de notre suivi, on dénombrait 661 bureaux, dont 232 étaient désignés bilingues. On constate donc une diminution générale du nombre de bureaux fédéraux de 16 p. 100. Quant aux bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais, cette baisse est sensiblement la même soit de 17 p. 100. Cette diminution témoigne des nombreuses transformations apportées à l'appareil fédéral au cours des dernières années.

1. L'affichage et la documentation

On constate que la plupart des éléments matériels reliés à la prestation du service dans les deux langues officielles se sont légèrement améliorés à l'exception de la disponibilité de la documentation. Ainsi, la signalisation extérieure est passée de 93 p. 100 en 1994 à 98 p. 100 lors du suivi et l'affichage à l'intérieur de 92 à 93 p. 100 quant à leur disponibilité dans les deux langues officielles. Les formulaires sont disponibles en français et en anglais dans tous les bureaux. Par contre, les bureaux désignés semblent éprouver de la difficulté à gérer la documentation dans les deux langues. En effet, alors que celle-ci était disponible dans

96 p. 100 des bureaux en 1994, elle ne l'était plus que dans 84 p. 100 des cas en 1998. Un peu plus de vigilance de la part des gestionnaires des bureaux désignés aiderait à améliorer la situation.

Nous avons fait des recommandations précises destinées aux bureaux qui ont présenté des lacunes.

Tableau 1

Éléments matériels disponibles dans les deux langues officielles		
Élément	**Étude 1994**	**Suivi 1998**
Signalisation extérieure	93 %	98 %
Affichage intérieur	92 %	93 %
Documentation	96 %	84 %
Formulaires	97 %	100 %

2. L'offre active

En vertu de l'article 28 de la LLO, les institutions fédérales sont tenues d'offrir à leurs clients le choix de la langue officielle dans laquelle ces derniers désirent communiquer, en prenant les « mesures voulues ... pour informer le public, notamment par entrée en communication avec lui ou encore par signalisation, avis ou documentation sur les services ». Il ne revient donc pas aux membres du public de revendiquer ou de réclamer leur service dans leur langue. Au contraire, le législateur a voulu que les institutions fédérales invitent le public à communiquer avec elles dans la langue officielle de son choix.

La perception qu'ont les membres du public de la disponibilité du service dans leur langue repose largement sur l'efficacité de mesures reliées à l'affichage et à l'accueil dans les deux langues au téléphone et en personne.

En 1994, nous avions évalué la qualité des mesures prises pour encourager les clients à choisir la langue dans laquelle ils veulent être servis. Cette évaluation reposait en partie sur la présence - ou l'absence - de l'affichage pertinent mais également sur le fait que les employés utilisaient ou non une formule d'accueil susceptible d'indiquer aux membres du public qu'ils pouvaient être servis dans l'une ou l'autre langue. Un troisième élément de l'évaluation était l'attitude manifestée par les préposés devant une demande de service dans la langue de la minorité linguistique locale. En 1994, les mesures visant à favoriser l'utilisation des services en français en Nouvelle-Écosse étaient satisfaisantes ou mieux dans 69 p. 100 des cas.

Au cours du suivi, nous nous en sommes tenus à des observations portant sur l'utilisation ou non d'une formule d'accueil bilingue au téléphone et en personne et sur la présence - ou l'absence - de panneaux indiquant aux clients qu'ils pouvaient être servis en français ou en anglais.

a) La signalisation

Un panneau d'affichage est souvent la seule indication donnée au public que le bureau est désigné pour fournir des services en français et en anglais. Un pictogramme ou une affiche constitue donc un élément essentiel. Les politiques en matière de langues officielles exigent, depuis 1988, que les institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur utilisent le symbole officiel du SCT (voir ci-contre) et que celles dont il n'est pas l'employeur utilisent ce symbole ou un autre similaire.

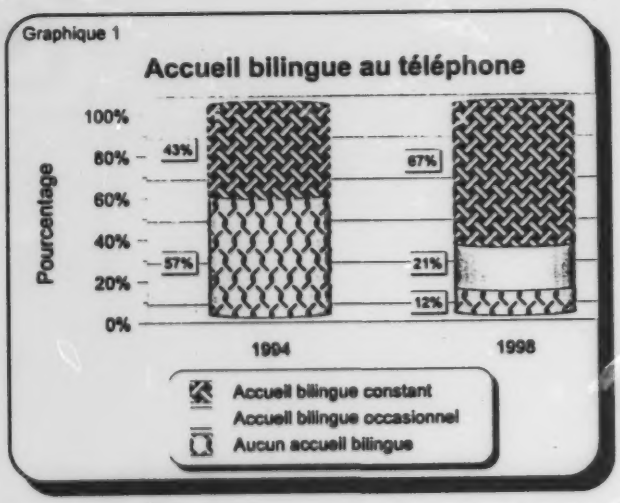
En 1994, 72 p. 100 des bureaux désignés de la Nouvelle-Écosse annonçaient au moyen d'un panneau (un pictogramme) que le service était disponible en français et en anglais. Lors du suivi, 86 p. 100 des bureaux visités affichaient le pictogramme du SCT ou un symbole équivalent. C'est une amélioration qu'il faut souligner. Cependant, nous comprenons difficilement comment sept des bureaux désignés visités n'affichent toujours pas un symbole approprié, huit ans après que le SCT ait mis son pictogramme à leur disposition.

Tableau 2

Signalisation sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles		
Panneau ou affiche	**Étude 1994**	**Suivi 1998**
Présent	72%	86%
Absent	28%	14%

b) L'accueil au téléphone et en personne

En 1994, les employés des institutions fédérales en Nouvelle-Écosse n'utilisaient une formule d'accueil dans les deux langues au téléphone que dans 43 p. 100 des cas. Lors de notre passage en 1998, nous avons noté une nette amélioration mais également une certaine inconstance dans la façon dont le personnel des bureaux désignés de la Nouvelle-Écosse répondait aux appels téléphoniques.



En effet, les préposés employaient une formule d'accueil bilingue de façon constante au téléphone dans 67 p. 100 des cas; ils avaient recours à une formule bilingue de façon occasionnelle dans 21 p. 100 des cas; ils n'utilisaient pas de formule d'accueil bilingue dans 12 p. 100 des cas. Nous avons fait des recommandations aux institutions dont les bureaux ont présenté des lacunes à ce chapitre.

L'offre active en personne fait encore défaut.

Quant à l'accueil bilingue en personne, il se faisait dans à peine 8 p. 100 des cas en 1994. Lors de notre récent passage, seulement cinq bureaux sur les 49 que nous avons visités (11 p. 100) ont accueilli notre enquêteur au moyen d'une salutation dans les deux langues. Les institutions fédérales doivent prendre des mesures concrètes pour corriger cette lacune qui perdure depuis trop longtemps.

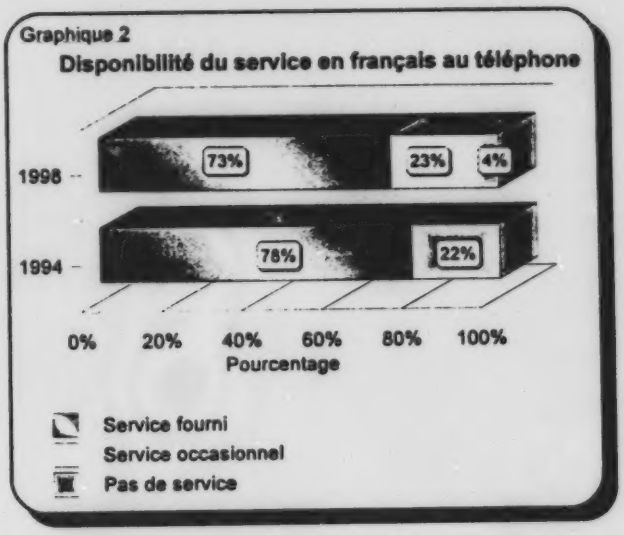
L'absence d'offre active de la part des fonctionnaires ne peut que dissuader les clients d'expression française de la Nouvelle-Écosse d'exercer leurs droits linguistiques. D'après notre expérience, lorsque le public n'est pas encouragé clairement à choisir la langue de service, le niveau de la demande dans la langue minoritaire diminue de façon importante.

Notons également que les citoyens se sentent souvent dans une situation défavorable lorsqu'ils s'adressent aux fonctionnaires fédéraux, puisque ces derniers personnifient l'autorité, connaissent mieux que les citoyens les services dont ceux-ci ont besoin et en contrôlent l'accès. Il est encore plus important d'inviter et d'encourager les clients à choisir la langue de service lorsqu'il s'agit d'institutions investies d'autorité comme la GRC, les bureaux des Douanes ou ceux de Revenu Canada, ou de pouvoirs d'appui et de soutien financiers comme l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, la Banque de développement du Canada et la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL).

L'offre active est, en somme, un élément essentiel d'un bon service. L'emploi de panneaux et un accueil dans les deux langues pour annoncer que les services sont disponibles dans l'une et l'autre langues sont indispensables au bon service au même titre que la courtoisie la plus élémentaire.

3. Le service

a) Disponibilité du service en français au téléphone



Lors de l'étude de 1994, les préposés au téléphone des bureaux bilingues de la Nouvelle-Écosse avaient fourni le service en français dans 78 p. 100 des cas. La situation s'est détériorée en 1998. De plus, nous déplorons encore une fois l'inconstance dont font preuve les employés de certains bureaux désignés quant à la prestation de services en français au téléphone.

Les préposés ont fourni le service en français de façon constante dans seulement 73 p. 100 des cas; ils ont offert le service en français de façon occasionnelle dans 23 p. 100 des cas; et dans 4 p. 100 des cas, le service téléphonique n'était pas disponible en français.

Plusieurs facteurs peuvent servir à expliquer cette situation, dont voici les principaux : la faible capacité bilingue de plusieurs bureaux; le fait que des appels sont dirigés en anglais seulement vers des boîtes vocales où les messages sont en anglais seulement; les bris dans la chaîne de service; les inexactitudes dans les numéros inscrits pour le service en français dans les annuaires téléphoniques de la Nouvelle-Écosse; enfin, le fait que les gestionnaires ne font pas de suivi pour s'assurer que leur personnel emploie les formules d'usage et suit les procédures établies pour servir les membres du public dans les deux langues officielles. Nous avons fait des recommandations précises pour redresser la situation dans les bureaux qui ont présenté des lacunes à ce sujet.

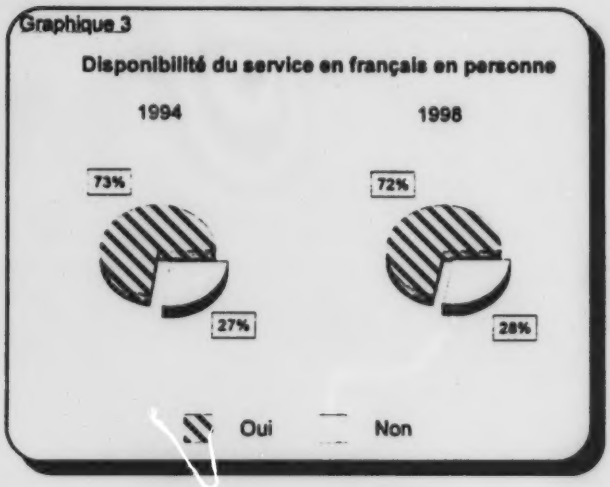
Par ailleurs, nous avons effectué des appels à quatre lignes téléphoniques sans frais. Dans chaque cas, nous avons obtenu un service de bonne qualité en français.

Comme nous l'avons déjà souligné, les préposés à l'accueil jouent un rôle déterminant dans la prestation de services au public. C'est à partir de la réception ou de l'accueil que les clients forment leur perception de la disponibilité ou non du service dans leur langue. Nous déplorons le fait que certains préposés à l'accueil téléphonique s'excusent de ne pas être en mesure de parler français ou, en voulant s'assurer de bien comprendre la requête du client, répètent celle-ci en anglais. Dans de telles circonstances, l'offre de service que véhiculait leur salutation bilingue n'est plus vraiment significative. Les préposés devraient plutôt faire appel le plus tôt possible à un collègue en mesure de servir les clients en français. En brisant ainsi la chaîne de service dont ils constituent le premier maillon, ils obligent les clients d'expression française à tenter de s'exprimer en anglais.

Nous notons également que les clients d'expression française de la Nouvelle-Écosse sont trop souvent dirigés en anglais vers un employé bilingue. Cela les décourage de poursuivre la conversation en français. Les institutions fédérales doivent prendre toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que les clients d'expression française de la Nouvelle-Écosse se sentent à l'aise de communiquer en français à toutes les étapes de la chaîne de service.

b) Disponibilité du service en français en personne

Au moment de notre suivi en 1998, la prestation du service en personne était à peu de chose près au même niveau qu'en 1994. En effet, le service en français fut obtenu dans 72 p. 100 des bureaux visités, comparativement à 73 p. 100 lors de l'étude initiale. Cette situation n'est pas acceptable. La communauté d'expression française de la Nouvelle-Écosse a droit à de meilleurs services en français de la part de bureaux spécifiquement désignés pour offrir des services dans les deux langues. Ceux-ci devraient être disponibles en tout temps, dans tous les bureaux désignés.



c) Qualité du service en français et courtoisie

Lorsque le service a été fourni en français, les enquêteurs en ont classé la qualité selon trois catégories (« très bon », « satisfaisant » ou « pauvre ») en évaluant la capacité des employés à communiquer de façon compréhensible en français. En 1994, l'évaluation globale du service fourni en français (comprenant le service au téléphone et en personne) fut établie à satisfaisant ou mieux dans 96 p. 100 des points de service désignés en Nouvelle-Écosse.

Lors du suivi, la qualité linguistique du service fourni en français au téléphone a été évaluée comme satisfaisante ou mieux dans 98 p. 100 des cas. Quant à la qualité linguistique du service en français en personne, elle est jugée satisfaisante ou mieux dans 97 p. 100 des

bureaux qui ont été capables de fournir le service. En somme, on peut dire que les bureaux qui sont en mesure d'offrir le service dans les deux langues, fournissent généralement un service de bonne qualité en français comme ils le faisaient en 1994.

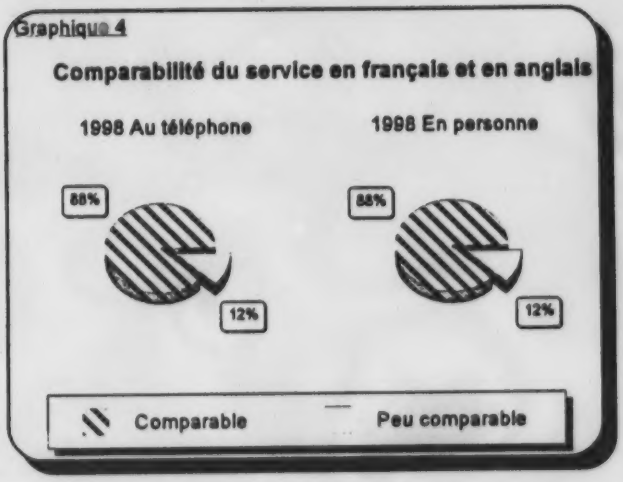
Au chapitre de la courtoisie, presque tous les bureaux visités (97 p. 100) et tous les bureaux (100 p. 100) avec lesquels nos enquêteurs ont communiqué par téléphone ont offert un service courtois.

d) Comparabilité

Le niveau de comparabilité entre le service fourni en français et celui offert en anglais a été jugé « très bon » lorsque le préposé a fourni immédiatement à notre enquêteur le service demandé en français. Par ailleurs, un bureau a reçu la cote « satisfaisant » lorsque la préposée, après peut-être avoir demandé à notre enquêteur de parler plus lentement, a été en mesure de lui offrir un service passable en français.

Le service téléphonique fut qualifié de « pauvre » dans le cas qui suit, qui sert d'exemple. Le service a été livré par l'intermédiaire d'un interprète. L'enquêteur devait poser ses questions en français pour que la personne interposée les traduise en anglais. L'employé y répondait en anglais et la personne interposée traduisait les réponses en français. Bien que la qualité du français de l'interprète ait été très bonne, nous considérons que cette façon de livrer le service en français est inadéquate.

Au cours du suivi, nos enquêteurs ont obtenu le service en français en personne dans 72 p. 100 des bureaux désignés qu'ils ont visités en Nouvelle-Écosse. Ils ont obtenu le service en français au téléphone de façon constante dans 73 p. 100 des cas et de façon occasionnelle dans 23 p. 100 des cas.



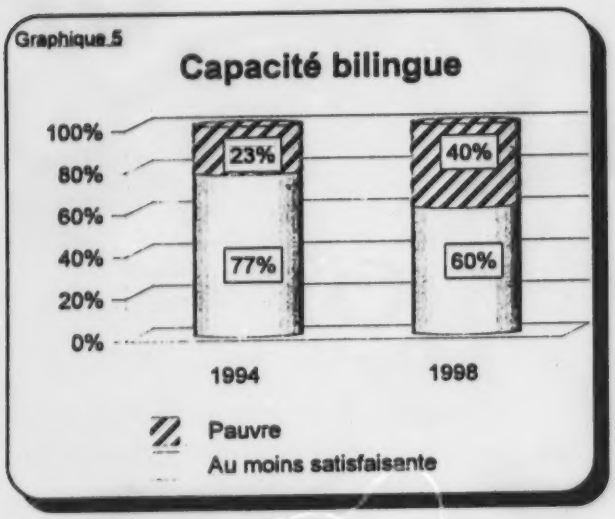
De façon générale, lorsqu'ils ont obtenu le service en français, nos enquêteurs ont estimé que ce service était comparable à celui offert en anglais dans une proportion de 88 p. 100 tant pour le service au téléphone que pour le service en personne. Les bureaux des institutions fédérales en Nouvelle-Écosse doivent prendre des mesures énergiques pour faire en sorte que les services offerts en français soient de qualité comparables à ceux offerts en anglais. Ainsi, lorsqu'un service est offert 24 heures par jour en anglais, il doit également l'être en français. Quand un bureau offre le service en personne en anglais, il doit l'offrir de la même façon en français. Les profils de chaque bureau qui paraissent à la partie C du rapport illustrent en détail les différents motifs pour lesquels les enquêteurs ont estimé que les services étaient, ou non, comparables. Les institutions visées devront prendre les mesures nécessaires pour corriger les lacunes.

4. La capacité bilingue des bureaux

Les enquêteurs ont évalué la capacité bilingue d'un point de service en tenant compte des deux facteurs suivants : le fait qu'un bureau possède assez de personnel bilingue pour fournir en permanence un service de bonne qualité dans les deux langues et le fait que ces ressources sont affectées aux postes et aux quarts de travail de façon efficace.

En 1994, la capacité de fournir des services en français et en anglais a été jugée au moins satisfaisante dans 77 p. 100 des bureaux désignés de la Nouvelle-Écosse. Le suivi indique que les bureaux fédéraux désignés de la province ont subi un recul très important dans leur capacité de fournir des services dans les deux langues officielles. Ainsi, cinq bureaux

désignés (10 p. 100) n'avaient aucune capacité bilingue sur place, alors que 14 bureaux visités (30 p. 100) avaient une capacité plutôt faible pour servir le public dans les deux langues. Cela était particulièrement visible dans les bureaux où le personnel travaille sur des quarts et que les effectifs bilingues sont insuffisants pour assurer le service dans les deux langues sur chaque quart de travail. Dans sept bureaux (15 p. 100) on ne comptait qu'un seul employé bilingue pour assurer le service en français. La moindre absence de cet employé prive le bureau de son entière capacité d'offrir le service en français. En somme, la situation demeure très préoccupante pour la communauté de langue officielle minoritaire de la Nouvelle-Écosse.



Dans les bureaux où la capacité bilingue présente des lacunes, le service en français peut être disponible au moyen de mesures administratives qui sont, la plupart du temps, boiteuses et inadéquates. Nous admettons que certains bureaux puissent avoir besoin de prendre des dispositions administratives temporaires pour fournir des services en français. Ces mesures ne doivent cependant pas se perpétuer, car la clientèle d'expression française ne jouit pas de services de qualité égale, malgré ce que stipule la LLO. Parmi les bureaux vérifiés en 1998 en Nouvelle-Écosse, cinq d'entre eux ont eu recours à des mesures administratives pour assurer, avec ou sans succès, la prestation du service en français. Quelles que soient les dispositions prises pour fournir le service en français, l'absence d'une capacité bilingue adéquate fait en sorte que ces bureaux ne s'acquittent pas de leurs obligations linguistiques.

Les institutions fédérales dont la capacité bilingue laisse à désirer sont présentement incapables de servir adéquatement les citoyens d'expression française de la Nouvelle-Écosse

en français. Elles doivent immédiatement prendre les mesures nécessaires afin de se doter des ressources requises pour la prestation efficace du service dans les deux langues officielles.

5. L'information des gestionnaires et des employés au sujet de leurs obligations en matière de langues officielles

Nous avions déterminé, lors de notre étude en 1994, que les gestionnaires et les employés des bureaux désignés en Nouvelle-Écosse étaient relativement bien renseignés quant à leurs obligations linguistiques dans des proportions respectives de 86 et 82 p. 100. Nous avions alors rencontré en entrevue bon nombre de gestionnaires et d'employés. Lors de notre passage en 1998, nous avons surtout rencontré des gestionnaires. Nous avons déterminé que le personnel des bureaux désignés était bien renseigné quant à ses obligations linguistiques dans une proportion de 96 p. 100. Cela constitue un progrès significatif à cet égard.

Nous notons toutefois, comme le démontrent les résultats de nos vérifications, que les employés ne mettent pas toujours en pratique les directives reçues. De plus, celles-ci ne sont pas toujours explicites, notamment en ce qui concerne la langue à utiliser pour diriger les clients d'expression française vers un employé bilingue. Nous avons fait des recommandations à l'égard des bureaux pour lesquels un rappel auprès du personnel serait profitable.

En examinant attentivement le rendement de chaque bureau et les données touchant leurs obligations linguistiques, nous avons constaté que les gestionnaires des bureaux ayant un bon rendement avaient intégré la prestation de services bilingues de qualité à la gestion courante de leur bureau. En plus de diffuser les directives en provenance de leur administration centrale ou régionale, ils avaient organisé des sessions d'orientation et de formation du personnel; ils discutaient également de façon régulière avec le personnel des problèmes reliés à la prestation du service dans les deux langues, et ils en surveillaient l'application. De plus, dans la plupart des cas, ils avaient des contacts réguliers avec la communauté d'expression française de la Nouvelle-Écosse.

6. La diffusion des renseignements aux membres du public au sujet des bureaux désignés bilingues

L'étude de 1994 indiquait que les institutions fédérales n'avaient pas très bien renseigné la communauté d'expression française de la Nouvelle-Écosse sur les services disponibles. Les mesures prises en ce sens étaient très bonnes ou satisfaisantes dans 77 p. 100 des cas. Le suivi démontre que la situation s'est nettement améliorée à ce chapitre.

En effet, nous avons constaté que 93 p. 100 des bureaux vérifiés en 1998 annonçaient leurs services dans les pages destinées au gouvernement fédéral dans les annuaires téléphoniques locaux. Toutefois, cette donnée peut être trompeuse. En effet, notre examen des annuaires téléphoniques révèle que la situation actuelle ne permet pas à un citoyen d'expression française de connaître aussi facilement qu'à un citoyen d'expression anglaise les endroits où il peut obtenir son service en français. En Nouvelle-Écosse, le public d'expression anglaise n'a qu'à consulter les pages bleues des annuaires téléphoniques pour connaître les endroits où le service est disponible. Cela n'est pas le cas pour le public d'expression française, puisque la parution de renseignements dans les pages bleues françaises ne signifie pas nécessairement que le bureau est en mesure de fournir le service en français ou qu'il est désigné bilingue.

Le SCT compile un répertoire des bureaux fédéraux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. En menant notre suivi, nous avons noté que certaines des données du répertoire du SCT au sujet des bureaux de la Nouvelle-Écosse étaient erronées. En effet, dans six bureaux sur 49 (12 p. 100) on notait des anomalies. Certains numéros de téléphone inscrits dans ce répertoire ne concordaient pas avec ceux se trouvant dans les pages bleues des annuaires téléphoniques. D'autres étaient désuets. D'autres n'étaient simplement pas inscrits ou bien le bureau avait déménagé sans que l'adresse n'ait été modifiée. Il faudra que les organismes fédéraux et le SCT assurent la fiabilité de ces renseignements.

En juin 1994, le SCT avait diffusé dans les médias de langue française à l'extérieur du Québec et dans ceux de langue anglaise au Québec la liste des bureaux fédéraux désignés pour

servir le public dans les deux langues officielles. Aucune mise à jour n'a été faite en 1995 et en 1996. Le SCT publie maintenant sur Internet la liste des bureaux offrant des services dans les deux langues officielles. Les Canadiens, toutefois, n'ont pas tous accès à l'Internet, loin de là. Le CoLO a par conséquent décidé de participer à une entreprise conjointe avec le SCT afin de diffuser cette liste au grand public sous la forme d'un encart qui est paru dans des journaux de langue officielle minoritaire au printemps 1997.

D'autre part, nous avons noté au cours du suivi que bon nombre de bureaux désignés avaient établi des communications régulières avec les représentants de la communauté d'expression française de la province. Nous avons également constaté que sept bureaux désignés (14 p. 100) auraient avantage à établir des communications soutenues avec la communauté d'expression française pour mieux connaître ses besoins et l'informer des services offerts. Par ailleurs, nous encourageons les représentants de la communauté à poursuivre les consultations entreprises avec les gestionnaires des bureaux fédéraux pour les sensibiliser encore davantage aux besoins de leur communauté.

7. Les recommandations de la CLO

Lorsqu'un point de service désigné présente des lacunes en matière de service au public dans les deux langues officielles, la CLO fait des recommandations à l'organisme fédéral concerné afin que des mesures correctives soient prises pour améliorer la prestation du service. Ces recommandations se retrouvent à la partie C du rapport.

La Loi et le Règlement exigent que les services en français jouissent du même statut que ceux en anglais dans les bureaux désignés. À titre d'exemple, précisons que si les services sont disponibles en anglais 24 heures sur 24 dans un bureau désigné, ils doivent aussi être disponibles en français 24 heures sur 24.

Il faut également noter que la prestation du service en français inclut toute communication visant à transférer le client à un préposé qui parle français. Ainsi, un préposé qui n'est pas en

mesure de servir un client en français devrait utiliser une formule telle que « Un moment, s'il vous plaît » et demander à un collègue qui parle français de s'occuper de la requête du client.

Les recommandations du CLO visent à atteindre un niveau d'efficacité de 100 p. 100 de service au public dans les deux langues officielles, là où le besoin existe en Nouvelle-Écosse. Rien de moins n'est acceptable dans les bureaux fédéraux expressément désignés pour fournir des services en français et en anglais.

8. Conclusion

Nous sommes déçus des résultats obtenus pour l'ensemble de la Nouvelle-Écosse. Nous nous attendions à une amélioration marquée de la situation depuis notre rapport de 1994. Nos constatations démontrent que malgré certains progrès, dans l'ensemble, les problèmes soulevés lors de l'étude perdurent.

Nous exhortons le SCT et les institutions fédérales à prendre des mesures plus énergiques pour que tous les bureaux désignés bilingues en Nouvelle-Écosse offrent des services de qualité dans les deux langues officielles.

Réaction des institutions fédérales

La LLO prévoit que la CLO doit faire preuve d'équité administrative en donnant aux institutions fédérales la possibilité de répondre aux critiques dont elle font l'objet. La CLO a donc transmis l'ébauche du présent rapport au sous-chef de chaque institution fédérale dont un bureau a fait l'objet d'une vérification en Nouvelle-Écosse, pour obtenir ses commentaires.

Les commentaires reçus démontrent que nos observations sont le reflet fidèle de la situation dans les bureaux que nous avons vérifiés. Par ailleurs, nos visites et nos rencontres avec les gestionnaires ont déjà permis à certains bureaux de prendre des mesures concrètes pour corriger certaines lacunes. Dans d'autres cas cependant, certaines institutions font preuve de

parcimonie dans la prestation des services en français. La CLO a l'intention de porter ces situations à l'attention du SCT pour s'assurer d'une application uniforme des dispositions de la LLO et du Règlement.

Réponse du Secrétariat du Conseil du Trésor

Le SCT constate des améliorations depuis notre étude de 1994, notamment en ce qui concerne l'offre active de services tant au téléphone qu'en personne, la signalisation et la compréhension des gestionnaires et des employés quant à leurs obligations aux termes de la LLO. Il apparaît évident pour le SCT qu'un trop grand nombre de bureaux n'ont pas réalisé de progrès et que certains auraient même régressé. Il est préoccupé par l'apparente diminution de la capacité de ces bureaux d'offrir des services en français.

Le SCT a assuré la CLO que son Programme des langues officielles, en particulier le volet du service au public, constitue l'une de ses priorités. Il tiendra compte des conclusions de la présente étude au moment de la planification de ses activités.

Réaction de la Commissaire

La CLO encourage le SCT à inclure dans ses activités la surveillance du rendement des institutions fédérales choisies qui ne respectent pas leurs obligations linguistiques.

C) EXAMEN DES BUREAUX

Cette partie renferme les observations que nous avons faites à l'égard de chacun des 49 bureaux que nous avons vérifiés en Nouvelle-Écosse lors du suivi. Là où cela était pertinent, nous avons comparé la situation présente à celle qui prévalait lors de l'étude de 1994. Comme le lecteur pourra le constater, certains bureaux continuent d'offrir des services de qualité en français tandis que d'autres ont permis à leur rendement de fléchir par rapport à la situation notée en 1994.

Cette partie du rapport contient également des recommandations pertinentes visant à corriger les lacunes que nous avons notées. Les commentaires des institutions fédérales figurent immédiatement après les recommandations.

Agence de promotion économique du Canada atlantique

(88030)

1801, rue Hollis
Bureau 600
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 3C8
(902) 426-8361

Lors de notre étude en 1994, le personnel de ce bureau avait fourni un service de très bonne qualité aussi bien au téléphone qu'en personne. Les résultats de notre suivi de 1998 se sont avérés identiques.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (902) 426-6743, le numéro du répertoire du SCT qui est également inscrit dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil était fait dans les deux langues officielles lors de chaque appel et le service en français était de très bonne qualité. Toutefois, lors du premier appel, la réceptionniste a demandé à notre enquêteur s'il acceptait de parler en anglais car aucun agent bilingue n'était présent. La gestionnaire du bureau nous a informés par la suite qu'il n'y avait aucun agent sur les lieux, au moment de notre appel. Ainsi, le service n'aurait pas pu être fourni ni dans une langue ni dans l'autre.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public. L'accueil en personne s'est fait dans les deux langues officielles. Le service offert en français, en personne, était de très bonne qualité.

Treize des 56 postes du bureau exigent la connaissance des deux langues officielles à des niveaux de compétence linguistique intermédiaire et supérieure et tous les titulaires satisfont aux exigences ou les dépassent. En outre, quatre employés dont les postes n'exigent que la connaissance de l'anglais possèdent des compétences linguistiques de niveau supérieur en français. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques.

Le bureau entretient des communications régulières avec la communauté de langue française de la province.

Suite à notre visite, la gestion du bureau a passé en revue avec le personnel les obligations linguistiques du bureau et notamment l'accueil du public dans les deux langues officielles, ainsi que les procédures pour diriger les clients vers les collègues bilingues lorsque les clients désirent être servis en français. Dans les cas exceptionnels, la personne à la réception demandera au client si on peut retourner son appel.

Agence de promotion économique du Canada atlantique

Société d'expansion du Cap-Breton
(88031)

C.P. 1750
Commerce Tower, 4e étage
15, rue Dorchester
Sydney (Nouvelle-Écosse)
B1P 6T7
(902) 564-3600

La Société d'expansion du Cap-Breton et l'Agence de promotion économique du Canada atlantique (APÉCA) sont situées dans un seul et même bureau et les employés travaillent à la fois pour les deux institutions fédérales. Notre enquête de 1998 indique que ce bureau offre, comme il le faisait en 1994, un très bon service en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient bilingues. Deux pictogrammes du SCT indiquant que le bureau offre des services en français et en anglais étaient placés bien à la vue du public. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. L'accueil en personne s'est fait en anglais seulement mais le service en français était de très bonne qualité.

Deux appels ont été effectués au (902) 564-3600, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local. Ce numéro est aussi inscrit sous le nom de la Société d'expansion du Cap-Breton dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues mais non sous celui de l'APÉCA. À chaque appel, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et le service en français était très bon.

Le bureau compte 55 employés dont sept sont bilingues. Quatre postes exigent la connaissance des deux langues à un niveau supérieur de compétence linguistique. Les sept employés satisfont à ce niveau de compétence linguistique ou le dépassent. Le personnel a été mis au courant des obligations linguistiques du bureau par des directives écrites et des rappels. Le bureau entretient de fréquents contacts avec la communauté de langue française. Un représentant de la Société participe aux rencontres de concertation entre la communauté et les institutions fédérales.

Lorsque la gestion a été mise au courant du résultat de notre étude, elle a immédiatement fait un rappel des obligations linguistiques au personnel à la réception, notamment sur l'importance de faire l'accueil en français et en anglais pour le service en personne.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à l'Agence de promotion économique du Canada atlantique :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de l'Agence

L'Agence a pris les mesures appropriées pour rappeler aux employés leurs obligations en matière de langues officielles, particulièrement en ce qui concerne l'accueil dans les deux langues officielles afin d'encourager les membres du public à communiquer avec le bureau dans la langue officielle de son choix.

Elle a aussi rappelé au personnel la marche à suivre lorsqu'il sert des clients francophones.

Société canadienne d'hypothèques et de logement

(11163)

C.P. 9315, succursale A
Succursale d'Halifax
Centre commercial d'Halifax
Tour 1, bureau 300
7001, rue Mumford
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3K 5W9
(902) 426-3530

Ce bureau n'a pas fait l'objet de l'étude en 1994. L'enquête de 1998 révèle que le bureau offre un service adéquat en français, au téléphone et en personne.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (902) 426-3530, le numéro inscrit dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil au téléphone était dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était adéquat.

La signalisation et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires mis à la disposition du public étaient également dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était bien à la vue du public, mais l'accueil en personne n'a été fait qu'en anglais. Malgré l'absence d'offre active dans les deux langues officielles en personne, le service en français était très bon.

Dix-neuf des 75 postes du bureau exigent la connaissance des deux langues officielles à un niveau de compétence linguistique intermédiaire, pour la plupart. La majorité des titulaires des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques. Six titulaires sont actuellement en formation linguistique. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques.

Le bureau n'entretient pas de communications régulières avec la communauté de langue française. Il aurait intérêt à le faire pour mieux connaître les besoins de cette communauté et l'informer des services offerts par le bureau.

La gestionnaire du bureau s'est engagée lors de notre visite à faire un rappel au personnel quant à l'obligation d'accueillir le public dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne d'hypothèques et de logement :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de la Nouvelle-Écosse pour mieux connaître ses besoins et l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse de la Société

La Société a rappelé aux employés qui travaillent avec le public leur obligation de l'accueillir dans les deux langues officielles afin de l'encourager à communiquer avec eux en français ou en anglais. De plus, elle a établi une liste de tous les employés bilingues dans chaque secteur et a pris des mesures pour faire en sorte que les employés reçoivent le public dans les deux langues officielles.

La Société a aussi planifié une réunion avec la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse afin de discuter des besoins de la communauté francophone et d'élaborer un plan d'action à cet égard.

Société canadienne des postes

(1202001)

Poste restante
Middle West Pubnico (Nouvelle-Écosse)
B0W 2M0

Lors de notre étude en 1994, le service fourni en français était de très bonne qualité. Le suivi de 1998 indique que la qualité du service s'est maintenue à ce niveau.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT indiquant que le bureau offrait des services bilingues était bien en vue. La documentation et les formulaires dans les présentoirs étaient disponibles dans les deux langues officielles.

Il n'y a pas de numéro de téléphone publié pour ce bureau de poste.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles et le service en français était très bon. Le bureau ne compte que deux personnes : la maîtresse de poste et une employée, toutes deux bilingues. De temps à autre, la maîtresse de poste reçoit des directives écrites de la SCP en ce qui a trait au service au public dans les deux langues officielles. Elle s'assure de les transmettre à son employée. De plus, elle a de fréquents contacts avec la communauté d'expression française, qui est majoritaire dans ce village.

Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

Société canadienne des postes

(1202001)

495, rue Main
Kemptville (Nouvelle-Écosse)
B0W 1Y0

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi de 1998 indique que la seule amélioration notable est la présence de la signalisation extérieure et de l'affichage à l'intérieur dans les deux langues officielles. Le bureau ne s'acquitte pas de ses obligations linguistiques.

Le bureau n'affiche ni le pictogramme du SCT ni le logo de la Société pour indiquer qu'il offre le service en français et en anglais. La documentation de la SCP était disponible dans les deux langues officielles, sur le comptoir, quoiqu'elle était disposée de sorte que seul le côté anglais était en évidence.

Il n'y a pas de numéro de téléphone publié pour ce bureau de poste.

Notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. À une question posée en français, la préposée ne lui a pas répondu. Il a répété sa question sans obtenir de réponse. En bout de piste, on l'a servi en anglais.

Selon le Représentant des ventes au détail, deux des quatre employés de ce dépanneur dans lequel est situé le comptoir postal peuvent se débrouiller en français. Nous estimons que la capacité bilingue de ce comptoir postal est pauvre puisque le service en français n'est pas disponible en tout temps durant les heures ouvrables, les employés travaillant seuls la plupart du temps. Selon le Représentant des ventes au détail, la propriétaire du dépanneur est au courant des obligations linguistiques du comptoir postal et elle devrait en avoir informé ses employés; les effets, cependant, ne sont pas perceptibles.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT ou le logo de la SCP est installé bien à la vue du public à la réception pour indiquer que le comptoir postal offre un service dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. d'informer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, les employés du comptoir postal de leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles;

4. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues pour que les citoyens d'expression française obtiennent des services de qualité dans leur langue dans les mêmes délais que les citoyens d'expression anglaise;

5. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la documentation à l'intention du public est présentée de façon à refléter le caractère bilingue du bureau.

Réponse de la Société

La Société a installé le pictogramme de l'« offre active », elle a rappelé au personnel son obligation d'accueillir les clients dans les deux langues officielles en tout temps et elle présente maintenant la documentation en français et en anglais.

Les responsables locaux examinent actuellement la capacité linguistique du personnel de ce comptoir postal afin de transférer probablement les services bilingues dans une localité voisine. La Société tiendra la CLO au courant des faits nouveaux dans ce dossier.

Commentaires de la Commissaire

La CLO estime que la Société doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la prestation de services satisfaisants en français à ce comptoir postal en attendant qu'une décision soit prise à propos du transfert.

Société canadienne des postes

(1202001)

La Pharmacie T. D'eon Ltd.
C.P. 100
West Pubnico (Nouvelle-Écosse)
B0W 3S0

Lors de notre étude en 1994, ce comptoir postal n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi de 1998 indique que la situation s'est grandement améliorée. Seule l'offre de service dans les deux langues fait maintenant défaut.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT indiquant que le bureau offrait un service dans les deux langues était bien affiché.

Il n'y a pas de service téléphonique offert à ce comptoir postal.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, la préposée s'est empressée de poursuivre la conversation en français. Le service en français était de très bonne qualité. Le comptoir postal est situé dans une pharmacie qui compte 17 employés, dont 16 sont bilingues. Il y a un minimum de quatre employées en service en tout temps. La capacité bilingue de ce comptoir postal est donc très bonne.

Le Représentant des ventes au détail nous a assurés que les employés étaient au courant de leurs obligations linguistiques, mais n'a pu nous dire quand cette information leur a été transmise. En fait, aucun rappel n'a été effectué depuis plusieurs années et il s'est engagé à remédier à la situation.

La gestion régionale de la SCP nous a assurés qu'elle a rappelé au propriétaire de la pharmacie ses obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles, plus particulièrement en ce qui concerne l'obligation d'accueillir le public dans les deux langues officielles en tout temps. De plus, on prévoit effectuer des vérifications ponctuelles.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, aussitôt que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Société

La Société a rappelé à l'exploitant du comptoir postal West Pubnico son obligation d'offrir activement des services dans les deux langues officielles et de poursuivre la conversation dans la langue du client. Depuis le 3 mai 1999, ce comptoir postal relève d'un nouvel exploitant qui offre un service bilingue complet.

Société canadienne des postes

(1202001)

7, rue Court
Tusket (Nouvelle-Écosse)
B0W 3M0
(902) 648-2962

Lors de notre étude en 1994, le service en français était très bon. Le suivi de 1998 indique que la situation s'est détériorée et que des améliorations devront être apportées.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT ainsi que le logo de la SCP étaient affichés bien en vue. La documentation de la SCP était disponible dans les deux langues officielles, quoiqu'elle était disposée de sorte que seul le côté anglais était en évidence.

Les deux appels téléphoniques ont révélé que l'accueil se faisait en anglais seulement. Au premier appel, l'enquêteur a reçu un bon service en français. Lors du deuxième appel, la dame a répondu en anglais aux questions posées en français par notre enquêteur. Manifestement, elle comprenait le français mais préférait parler anglais.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Aux questions posées en français, la maîtresse de poste a répondu en anglais. Au cours de la discussion qui suivit, l'enquêteur a découvert que c'est la même personne qui avait répondu aux deux appels téléphoniques faits plus tôt. Il semble que cette dernière possède des notions de français et peut les utiliser, mais ne le fait pas toujours. Elle a suivi des cours de français pour atteindre la norme élémentaire requise de son poste. La seule autre employée, qui travaille à temps partiel, ne satisfait pas aux exigences linguistiques élémentaires de son poste.

La capacité bilingue de ce comptoir postal est plutôt pauvre. Selon le Représentant des ventes au détail, la maîtresse de poste ainsi que son employée sont au courant des obligations linguistiques qui leur incombent. Nous croyons que la SCP devrait trouver un moyen d'encourager la maîtresse de poste à utiliser davantage ses compétences linguistiques en français.

La Société est prête à offrir de la formation linguistique à la maîtresse de poste, si cela s'avérait nécessaire.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que les exigences linguistiques des postes sont suffisamment élevées pour offrir un service de bonne qualité dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public les servent dans la langue officielle de préférence de ces derniers;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la présentation de la documentation projette l'image d'une institution qui offre ses services dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

La documentation est maintenant présentée dans les deux langues officielles.

À la suite de la vérification, la maîtresse de poste a subi un autre test qu'elle a réussi, remplissant ainsi l'exigence linguistique de son poste. La Société lui a rappelé l'importance d'offrir activement le service aussi bien en français qu'en anglais et de poursuivre la conversation dans la langue du client.

Il a aussi été confirmé que l'employée permanente à temps partiel a subi, en 1993, un test qu'elle a réussi.

La Société continuera de surveiller de près ce comptoir.

Commentaires de la Commissaire

La CLO est d'avis qu'il serait plus facile d'offrir un service satisfaisant dans les deux langues officielles si le personnel avait un niveau intermédiaire de compétence en français.

Société canadienne des postes

(1203001)

Clare Pharmacy Ltd.
8693, rue Main
Meteghan Centre (Nouvelle-Écosse)
B0W 2KO

Lors de notre étude en 1994, le service en français était de très bonne qualité. Seul l'accueil en personne dans les deux langues officielles faisait défaut. Le suivi mené en 1998 indique que la situation est demeurée la même.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT indiquant que le bureau offrait des services en français et en anglais était bien affiché. Ce point de service étant un comptoir postal à l'intérieur d'une pharmacie, l'espace y est limité de sorte qu'il n'y avait ni document ni formulaire mis à la disposition du public.

Il n'y a pas de service téléphonique offert par ce comptoir postal.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en français seulement. Il a obtenu un service de très bonne qualité dans cette langue. Le service au comptoir postal est assuré par 13 employés de la pharmacie, tous bilingues. La capacité bilingue de ce comptoir postal est très bonne.

Le Représentant des ventes au détail nous a assurés que les employés étaient au courant de leurs obligations linguistiques puisqu'ils reçoivent périodiquement de la documentation de la SCP.

La gestion régionale de la SCP nous a assurés qu'elle a rappelé au propriétaire de la pharmacie ses obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles, plus particulièrement en ce qui concerne l'obligation d'accueillir le public dans les deux langues officielles en tout temps. De plus, on prévoit effectuer des vérifications ponctuelles.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, aussitôt que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Société

La Société a rappelé à l'exploitant du comptoir postal de Meteghan son obligation d'accueillir les clients dans les deux langues officielles et de poursuivre la conversation dans la langue du client.

Société canadienne des postes

(1209021)

Parc IGA Clayton
278, promenade Lacewood
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3M 3N0
(902) 443-4535

Lors de notre étude de 1994, ce bureau offrait un service satisfaisant en français. Le suivi mené en 1998 indique que la situation s'est quelque peu détériorée. Des améliorations sont nécessaires.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, de même que la documentation et les formulaires de la Société. Malgré la présence du logo de la SCP indiquant que le bureau offrait le service en français et en anglais, l'accueil en personne s'est fait en anglais seulement. Le service a été fourni en anglais seulement, la préposée au comptoir n'ayant pas eu recours à l'aide d'un collègue bilingue.

Il n'y a pas de service téléphonique offert par ce comptoir postal.

Ce point de service compte quatre postes, dont deux exigent la connaissance des deux langues officielles. Un poste bilingue est vacant, le titulaire venant tout juste de quitter. Au moment de notre visite, le franchisé était à la recherche d'un employé bilingue pour occuper le poste bilingue laissé vacant. Avec deux postes bilingues sur quatre, il devrait être possible d'offrir en tout temps le service dans les deux langues officielles.

Le Représentant des ventes au détail nous a informés que la franchise vient de changer de propriétaire et qu'il a l'intention de rencontrer le nouveau franchisé pour l'informer de ses obligations linguistiques, incluant l'offre active de service dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de prendre les mesures requises, dès que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, afin de s'assurer que le service en personne est fourni en français.

Réponse de la Société

La Société a informé les employés de leur obligation d'accueillir les clients dans les deux langues officielles. En outre, ce comptoir postal a engagé un employé bilingue additionnel.

Société canadienne des postes

(1216006)

334, rue Main
Louisdale (Nouvelle-Écosse)
B0E 1V0
(902) 345-2433

Lors de notre étude en 1994, le service offert en français était de très bonne qualité. Le suivi de 1998 indique que le service y est toujours aussi bon.

Deux appels téléphoniques ont été effectués au (902) 345-2433, le numéro inscrit dans la version anglaise des pages blanches de l'annuaire téléphonique local. Il n'est toutefois pas inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et le service fourni en français était très bon, à chaque appel.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, à l'exception de quelques affiches faites à la main qui étaient en anglais seulement. Le pictogramme du SCT indiquant que le bureau offre le service en français et en anglais était affiché bien à la vue du public. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. L'accueil en personne s'est fait en anglais seulement mais le service fourni en français par la suite était très bon.

Trois des quatre employées du bureau de poste sont bilingues. La quatrième employée n'avait pas encore subi de test pour mesurer ses connaissances linguistiques au moment de notre visite. Le personnel est au courant de l'obligation de servir le public dans la langue de choix de ce dernier. Les employés en ont été informés lors de leur embauche et par le biais de directives écrites. Le bureau n'a pas de contact avec la communauté de langue officielle minoritaire. Cette responsabilité relève de la direction de la SCP.

Lorsque la maîtresse de poste a été informée de l'absence d'accueil en personne dans les deux langues officielles et de la présence d'affiches en anglais seulement, elle a immédiatement retiré ces affiches et elle a informé l'employée au comptoir de la procédure à suivre pour faire l'offre active de service dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Société canadienne des postes :

1. de veiller à ce que le numéro de téléphone du bureau soit publié en français dans la prochaine édition des pages blanches de l'annuaire téléphonique local;

2. d'informer immédiatement le SCT du numéro de téléphone qui doit être inscrit au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés sont informés régulièrement de leurs obligations linguistiques ainsi que de l'importance d'accueillir le public, en personne, dans les deux langues officielles.

Réponse de la Société

La Société a demandé au Service à la clientèle de l'Atlantique de veiller à ce que le numéro de téléphone du comptoir postal figure dans la prochaine édition française de l'annuaire téléphonique, prévue pour juin 1999.

Le poste de la maîtresse de poste a été désigné « bilingue » et l'employée a reçu la formation nécessaire.

Le Représentant des ventes au détail a rappelé à la maîtresse de poste son obligation d'accueillir les clients dans les deux langues officielles.

Commentaires de la Commissaire

La CLO estime que la Société doit donner suite à la recommandation nº 2 immédiatement, si cela n'a pas déjà été fait.

Agence canadienne d'inspection des aliments

(91177)

1992, rue Baffin
C.P. 1060
Parc Shannon
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)
B2Y 3Z7
(902) 426-3828

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait offert le service en français au téléphone mais il n'avait pas été en mesure de fournir le même service en personne. Le suivi mené en 1998 indique que la situation s'est grandement améliorée, le bureau étant maintenant en mesure d'offrir un bon service, au téléphone et en personne.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (902) 426-3828, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Toutefois, ce numéro correspond à celui de la direction de l'inspection du ministère des Pêches et Océans. Un message enregistré, en anglais seulement, nous invitait de laisser nos coordonnées. Cependant, lorsque nous avons composé le (902) 426-2160, le numéro publié dans l'annuaire téléphonique local pour la Division de l'inspection des aliments, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et le service offert en français était adéquat.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles de même que la documentation mise à la disposition du public. Même si le pictogramme du SCT était affiché pour indiquer que le bureau offre le service en français et en anglais, l'accueil verbal ne s'est fait qu'en anglais. Le service en français fourni par la suite était très bon.

Le bureau compte 45 postes dont deux seulement sont désignés bilingues. Les deux inspecteurs occupant ces postes possèdent le niveau de compétence linguistique requis. Le bureau devrait songer, à plus long terme, à améliorer sa capacité de fournir des services dans les deux langues officielles. Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau.

Le gestionnaire nous a fait part de son intention de faire un rappel à son personnel des obligations linguistiques du bureau incluant l'accueil du public dans les deux langues officielles en personne.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à l'Agence canadienne d'inspection des aliments :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. d'informer immédiatement le SCT du numéro de téléphone approprié à inscrire dans le répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;

3. d'augmenter, à plus long terme, la capacité bilingue du bureau pour offrir des services dans les deux langues officielles.

Réponse de l'Agence

L'Agence a donné suite aux recommandations en prenant les mesures suivantes :

- Elle a rappelé aux employés leur obligation d'accueillir le public dans les deux langues officielles, en personne ou au téléphone. (Une surveillance régulière a permis de constater que cette exigence est remplie et que, par conséquent, aucune mesure ne s'imposait.)

- L'Agence a confirmé que le numéro de téléphone qui figurait dans le répertoire du SCT, pour un bureau de l'Agence n'était plus valide. Le bureau en question a été transféré à Dartmouth et le nouveau numéro de téléphone est publié dans le répertoire du SCT.

- La structure de l'Agence dans la région de l'Atlantique est à l'étude et sera arrêtée définitivement à la fin d'avril 1999. Une fois la structure établie, les exigences linguistiques des postes seront déterminées et un plan à long terme sera mis en oeuvre. Ce dernier portera sur les possibilités telles que le déploiement de personnel bilingue et la prestation de formation linguistique additionnelle aux employés en place.

Commentaires de la Commissaire

La CLO est en faveur d'une surveillance permanente afin de déterminer dans quelle mesure l'accueil est automatiquement fait dans les deux langues officielles.

Citoyenneté et Immigration

Centre d'immigration du Canada
Aéroport international d'Halifax
(11247)

1875, rue Brunswick
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 2G8
(888) 242-2100

Lors de notre étude en 1994, le bureau offrait un bon service en français en personne mais il n'avait pas été en mesure de fournir ce même service au téléphone. Le suivi mené en 1998 indique que la situation s'est grandement améliorée. En effet, le bureau est maintenant en mesure d'offrir un très bon service en français, au téléphone et en personne.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (888) 242-2100, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil enregistré était dans les deux langues officielles. L'enquêteur a choisi de communiquer avec un agent de bureau en pressant la touche appropriée. On lui a immédiatement offert un très bon service en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et des formulaires mis à la disposition du public. Le pictogramme du SCT était affiché, bien à la vue du public. L'accueil en personne s'est fait dans les deux langues et le service offert en français était très bon.

Seulement deux des 16 postes de ce bureau exigent la connaissance des deux langues officielles. Les deux titulaires dépassent les exigences linguistiques de leur poste. De plus, le gestionnaire nous a informés de son intention d'augmenter la capacité bilingue du bureau en dotant deux autres postes bilingues pour satisfaire aux besoins de la clientèle.

Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques, et la CLO l'encourage à poursuivre dans la même voie.

Citoyenneté et Immigration

Centre de traitement des demandes (86012)

C.P. 7000
Sydney (Nouvelle-Écosse)
B1P 6V6
(902) 564-7816

L'étude de 1994 a démontré que le service en français en personne était très bon mais que le bureau n'offrait pas le même service au téléphone. Le suivi de 1998 indique que le service est maintenant de très bonne qualité, tant au téléphone qu'en personne.

Deux appels téléphoniques ont été effectués, le premier au (902) 564-7816 et le deuxième au 1-888-242-2100. Le premier numéro n'est pas inscrit dans l'annuaire téléphonique local ni en français, ni en anglais. Il est cependant inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Le premier numéro est celui du bureau de Sydney et le deuxième celui du Centre d'appels, à Montréal. Au premier appel, l'accueil a été fait dans les deux langues officielles et le service fourni en français était très bon. Au numéro sans frais, un système automatisé donne le choix de la langue officielle et le service offert en français est également de très bonne qualité.

Notre enquêteur s'est rendu à l'édifice où loge Citoyenneté et Immigration. En entrant dans l'édifice, un commissionnaire lui a fourni, en anglais, le numéro sans frais pour rejoindre le Ministère. Voyant que l'enquêteur parlait français, il a eu recours à un collègue bilingue pour l'informer qu'il devait prendre rendez-vous avec un agent pour avoir accès au bureau du Ministère.

À l'entrée de l'édifice, les informations concernant le Ministère sont affichées dans les deux langues officielles. À l'extérieur de la porte du bureau, une affiche dans les deux langues officielles informe le public de s'adresser au commissionnaire, au premier étage à l'entrée de l'édifice, pour avoir accès au bureau. Lors de la visite du bureau, le commissionnaire a accompagné notre enquêteur et il a indiqué à l'employée du Ministère la préférence linguistique de son interlocuteur. Le service offert en français était très bon.

Notre enquêteur a par la suite communiqué par téléphone avec le gestionnaire. Selon lui, les clients communiquent avec le bureau de Sydney, qui dessert l'ensemble du pays, par écrit ou par le biais du numéro sans frais. Le bureau compte 224 employés, dont 49 occupent des postes bilingues dont la plupart exigent un niveau intermédiaire de compétence linguistique. Huit des postes bilingues étaient vacants au moment de notre récente visite et deux employés ne

rencontraient pas ces exigences. La plupart des autres employés bilingues dépassent les exigences. Le personnel est informé de ses obligations linguistiques lors des réunions générales ainsi que par le biais de circulaires. Ce bureau n'a pas de contact avec la communauté de langue officielle minoritaire.

Lorsque le gestionnaire a été informé que le numéro sans frais devrait être inscrit au répertoire du SCT pour les services fédéraux dans les deux langues officielles, il s'est engagé à vérifier auprès du bureau national du Ministère si les démarches nécessaires avaient été faites en ce sens auprès du SCT.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Citoyenneté et Immigration :

1. d'informer immédiatement le SCT du numéro de téléphone sans frais qui doit être inscrit au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles;

2. de demander à Travaux publics et Services gouvernementaux, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, d'exiger dans son contrat avec le Corps des commissionnaires, que le personnel affecté à l'édifice où est logé le bureau de Citoyenneté et Immigration soit en mesure d'accueillir et de servir le public dans les deux langues officielles.

Commentaires du Ministère

Le Ministère a pris des dispositions afin que le numéro de téléphone du télécentre de Montréal figure dans le répertoire du SCT. Le CTD de Sydney prend aussi les mesures nécessaires pour modifier son contrat avec le Corps canadien des commissionnaires afin d'ajouter une clause exigeant que les commissionnaires accueillent et servent les membres du public dans les deux langues officielles. Ce service devrait entrer en vigueur le premier trimestre de 1999-2000.

Environnement Canada

Direction de l'environnement atmosphérique
Bureau de la région de l'Atlantique
Division de la surveillance environnementale
(11269)

1496, autoroute Bedford
Tour Bedford, 5e étage
Bedford (Nouvelle-Écosse)
B4A 1E5
(902) 426-9095

Lors de notre étude en 1994, le bureau a offert un service satisfaisant en français. Le suivi mené en 1998 indique qu'il a amélioré la qualité du service offert au téléphone et en personne.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (902) 426-9095, le numéro destiné au service en français; l'accueil était en français seulement et le service offert dans cette langue était très bon. Le numéro est inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même pour la documentation mise à la disposition du public. Le bureau affichait le pictogramme du SCT ainsi que celui du CoLO pour informer le public qu'il offrait le service en français et en anglais. Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en anglais seulement mais un très bon service a par la suite été fourni en français.

Le bureau compte 128 postes dont 27 exigent la connaissance des deux langues officielles. On dénombre à peu près autant de postes exigeant le niveau supérieur de compétence linguistique que ceux exigeant une compétence intermédiaire. De plus, lorsque le besoin se présente, des appels du public sont acheminés à Fredericton (Nouveau-Brunswick) où 13 employés possédant un niveau supérieur de compétence linguistique peuvent prêter main-forte. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques.

Suite à notre visite, la gestion a fait un rappel au personnel quant à ses responsabilités d'accueillir le public dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à Environnement Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Commentaires du Ministère

Le bureau de Bedford a déjà pris des mesures appropriées afin de s'assurer que les services sont offerts au public dans les deux langues officielles.

Environnement Canada

Direction de l'environnement atmosphérique (89519)

R.R. # 1
C.P. 895 D
Yarmouth (Nouvelle-Écosse)
B5A 4A5
(902) 742-6465

Lors de notre étude en 1994, le bureau offrait un service adéquat en français. Le suivi de 1998 indique que la qualité du service en français au téléphone s'est améliorée. Par ailleurs, notons que le bureau ne fournit plus de service en personne.

Nous avons placé deux appels téléphoniques au numéro local de ce bureau, qui est un numéro destiné au service en français. Un message enregistré de très bonne qualité donne les prévisions météorologiques dans cette langue.

Le bureau compte 16 employés dont trois sont bilingues. Les employés rédigent les bulletins météorologiques en anglais. Par la suite, les textes sont traduits en français à l'aide d'un logiciel. Un second logiciel transforme le texte en voix, pour créer le message informatisé que le public entend lorsqu'il compose le numéro de téléphone pour obtenir les prévisions météorologiques.

Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques.

Banque de développement du Canada

(11300)

Tour Cogswell
Pièce 1400
C.P. 1656
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 2Z7
(902) 426-7850

Lors de notre étude en 1994, le service fourni en français était très bon. Seul l'accueil dans les deux langues officielles faisait défaut. Le suivi mené en 1998 indique que des améliorations devraient être apportées au niveau du service au public dans les deux langues officielles.

Le pictogramme du SCT pour informer le public que le bureau offre le service dans les deux langues officielles était affiché bien à la vue. La documentation mise à la disposition du public n'était cependant pas entièrement disponible dans les deux langues officielles.

Les deux premiers appels téléphoniques ont été dirigés vers le centre d'appel informatisé de Montréal. Par la suite, nos enquêteurs ont choisi d'acheminer leurs appels vers la succursale en question. Lors des deux appels à cet endroit, l'accueil s'est fait dans les deux langues. Dans le premier cas, bien que l'enquêteur ait indiqué le français comme préférence linguistique, la réceptionniste a répondu en anglais. Dans le second cas, l'appel fut dirigé en français vers un agent capable d'offrir un très bon service dans cette langue.

Lors de la visite, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement, et la réceptionniste demanda à un agent bilingue de répondre aux questions. Quoique la qualité linguistique du service était adéquate, la courtoisie laissait à désirer.

Les employés de cette succursale sont au courant de leurs obligations linguistiques et un rappel est effectué lors de la parution du rapport annuel de la CLO. De plus, chaque nouvel employé reçoit une formation traitant des obligations en matière de langues officielles. Le bureau compte 19 employés dont trois sont bilingues. Cela nous semble suffisant étant donné qu'une partie des appels téléphoniques sont dirigés vers le centre service de Montréal. La succursale d'Halifax entretient des contacts réguliers avec la communauté d'expression française.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Banque de développement du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public est offerte dans ses présentoirs dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés de ce bureau suivent les procédures établies pour diriger les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la Banque

Tous les documents destinés au public sont maintenant offerts dans les présentoirs dans les deux langues officielles.

Les clients sont accueillis en français et en anglais, et la Banque a rappelé aux employés les procédures établies pour diriger, en français, les clients francophones vers l'un de leurs cinq collègues bilingues.

Banque de développement du Canada

(11301)

225, rue Charlotte
C.P. 726
Sydney (Nouvelle-Écosse)
B1P 6H7
(902) 564-7700

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure de fournir le service en français. Le suivi mené en 1998 indique que la situation n'a pas changé. Le bureau est toujours incapable d'offrir le service en français en personne. De plus, lorsque le service est fourni en français au téléphone, c'est que l'appel a été dirigé vers le centre de service de Montréal. La Banque doit apporter des correctifs immédiats.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT indiquant que le bureau offre des services en français et en anglais était bien à la vue du public. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues. L'accueil s'est fait en anglais seulement. Constatant que l'enquêteur désirait être servi en français, l'employé lui a fourni le nom et le numéro de téléphone d'un employé du bureau de Dartmouth avec qui il pourrait communiquer en français.

Deux appels téléphoniques ont été effectués au (902) 564-7700, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. Dans chaque cas, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles. Lors du premier appel, un très bon service en français a été fourni à partir du bureau de Montréal. Dans le second cas, le message sur le système automatisé était dans les deux langues officielles et offrait la possibilité de choisir l'une ou l'autre des deux langues officielles ou encore celle de communiquer avec un agent du bureau de Sydney. Notre enquêteur a choisi la seconde option. Le service n'était pas disponible en français et l'agent n'a pas eu recours à un collègue bilingue pour offrir le service en français.

Ce bureau compte trois employés dont aucun n'est bilingue, ni n'occupe de poste désigné pour offrir le service dans les deux langues officielles. Le personnel est mis au courant des obligations linguistiques de la Banque par l'entremise de circulaires ou lors de conférences téléphoniques. Ce bureau n'entretient pas de contact avec la communauté de langue officielle minoritaire. Il aurait avantage à entretenir des communications régulières avec cette communauté afin de connaître ses besoins et pour l'informer des services offerts par le bureau.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Banque de développement du Canada :

1. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau pour offrir des services au téléphone et en personne de qualité égale en français et en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse de la Banque

Un nouveau gestionnaire bilingue est entré en fonction au bureau de Sydney à l'été de 1999. Le bureau a ainsi la capacité d'offrir des services de qualité égale en français et en anglais, au téléphone et en personne. Cette nomination permet au bureau d'entretenir des communications régulières avec la communauté francophone locale.

Le gestionnaire actuel a confirmé que les employés qui accueillent le public s'adressent maintenant à lui dans les deux langues officielles.

Pêches et Océans

Gestion des pêches
(2246)

215, rue Main
Yarmouth (Nouvelle-Écosse)
B5A 1C6
(902) 742-0871

Lors de notre étude en 1994, le service en français offert par ce bureau était adéquat. Le suivi mené en 1998 indique qu'il a maintenu la même qualité de service.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation était disponible en français et en anglais, présentant en alternance la version française et la version anglaise de tous les documents préparés par le Ministère. Le pictogramme du SCT était toutefois dissimulé derrière un écran d'ordinateur, notre enquêteur ne l'ayant aperçu que lorsqu'il s'est approché du comptoir. Un autre pictogramme était par contre bien visible, une fois le visiteur entré dans le secteur administratif du bureau. On y aperçoit même, à cet endroit, la nouvelle affiche d'offre active du SCT.

Deux appels téléphoniques ont été faits au numéro local de ce bureau. L'accueil était dans les deux langues officielles et le service offert en français était adéquat.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service adéquat en français.

Le bureau compte 11 employés dont huit occupent des postes bilingues. Tous les titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Les employés sont au courant de leurs obligations linguistiques et en sont informés lors de réunions. Ce bureau entretient des contacts réguliers avec la communauté de langue française qui constitue une large part de sa clientèle, en l'occurrence les capitaines de bateaux de pêcheurs.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Pêches et Océans :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public.

Réponse du Ministère

Le chef du service rappellera à tout le personnel qui traite avec le public de l'accueillir dans les deux langues officielles afin de l'encourager à communiquer avec lui dans la langue de son choix. En plus d'inscrire l'offre active comme point à l'ordre du jour d'une réunion de gestionnaires de service, le Ministère offrira, à l'été 1999, des séances d'information sur l'offre active, qui comprendra notamment la présentation de la vidéocassette du Conseil du Trésor sur le sujet, ainsi qu'un atelier d'une journée sur l'offre active, à l'intention des employés unilingues.

Le pictogramme du SCT est maintenant placé bien à la vue du public.

Pêches et Océans

Institut d'océanographie de Bedford (91160)

Parc Shannon
C.P. 1006
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)
B2Y 4A2
(902) 426-2373

Lors de notre étude en 1994, le bureau avait offert un très bon service en français. Le suivi de 1998 indique que la situation s'est détériorée. En effet, le service au téléphone en français n'a été fourni qu'une fois sur deux et le bureau n'a pas été en mesure d'offrir le service en personne.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (902) 426-2373, le numéro inscrit dans le répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles une fois sur deux. Quant au service en français, il était adéquat mais il n'a été fourni qu'une fois sur deux.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, de même que la documentation mise à la disposition du public. Le pictogramme du SCT ainsi qu'une autre affiche propre au Ministère indiquaient que le bureau offrait le service en français et en anglais. Cependant, l'accueil en personne s'est fait en anglais seulement et le commissionnaire, qui ne parlait pas français, n'a pas eu recours au service d'un collègue pour fournir le service requis dans cette langue.

Le bureau compte 223 postes dont 26 exigent la connaissance des deux langues officielles, la plupart requérant les niveaux de compétence linguistique intermédiaire et supérieure. Il faut toutefois noter que sept des 26 titulaires de ces postes bilingues étaient en formation linguistique au moment de notre suivi. La capacité bilingue du bureau est satisfaisante mais la gestion doit s'assurer que le personnel suit les procédures pour diriger les clients qui désirent être servis en français vers le personnel bilingue. Le personnel du bureau est censé être au courant de ses obligations linguistiques.

Au cours de notre visite, la gestion nous a signalé certains problèmes au sujet des évaluations de la compétence linguistique du personnel, notamment des pratiques différentes de celles employées dans d'autres régions du Ministère. La gestion s'est d'autre part engagée à assurer des services de qualité, dans une langue comme dans l'autre.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Pêches et Océans :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau, incluant les commissionnaires qui constituent le premier point de contact avec le public, suivent les procédures établies pour diriger les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;

3. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services au téléphone et en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;

4. de rappeler au superviseur et aux employés du bureau, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, leur obligation de fournir des services aux membres du public dans la langue officielle de leur choix.

Réponse du Ministère

À la suite de l'observation concernant la détérioration de la situation à l'Institut océanographique de Bedford (IOB), la capacité bilingue de l'IOB a augmenté considérablement, principalement en raison de la fusion des régions du Golfe et des Maritimes du Ministère et de l'exigence plus élevée en matière de bilinguisme des gestionnaires et des employés de soutien administratif à l'IOB.

Le personnel clé des bureaux qui constituent le premier point de contact du public avec le Ministère est déjà pleinement conscient de ses obligations linguistiques et peut s'exprimer dans les deux langues officielles. L'IOB est cependant un énorme complexe et les probabilités qu'un client désirant être servi en français y rencontre un anglophone unilingue sont très élevées. De nombreuses personnes qui fréquentent l'IOB ne sont pas des employés du gouvernement fédéral (étudiants, chercheurs invités, etc.). Le Comité de gestion de l'IOB, présidé par le directeur régional des Sciences, ferait parvenir un avis aux employés les informant de la procédure à suivre afin de répondre aux besoins linguistiques des clients de l'IOB. De plus, les employés unilingues des bureaux en contact avec le public ont suivi l'atelier d'une journée sur l'offre active. Cet atelier sera offert à nouveau selon les besoins.

À la suite de la visite de l'enquêteur de la CLO, le Secteur des sciences a pris les mesures nécessaires afin d'assurer la présence de personnel bilingue suppléant à la réception lors des absences prévues. Toutefois, afin de faire en sorte que la recommandation de la Commissaire soit entièrement mise en oeuvre, le Ministère fournira une liste des employés bilingues de l'IOB aux bureaux désignés pour que ceux-ci aient accès au personnel bilingue additionnel qui s'impose.

À part les plans concernant le personnel suppléant qui doivent être améliorés, comme il a été susmentionné, l'IOB est généralement en mesure de fournir, en tout temps, des services au téléphone et en personne dans les deux langues officielles.

Le Comité de gestion de l'IOB rappellera aux superviseurs et aux employés qu'ils doivent servir les membres du public dans la langue officielle que ceux-ci choisissent. Un avis sera envoyé aux bureaux désignés comme premiers points de contact avec le public au sein de l'IOB. Le Comité informera aussi tous les employés de la marche à suivre lors d'un contact entre un employé unilingue et un client francophone.

Commentaires de la Commissaire

La CLO estime que l'avis à communiquer au personnel sur la marche à suivre pour répondre aux besoins linguistiques des clients de l'IOB doit aussi s'adresser aux commissionnaires, si cela n'est pas déjà l'intention.

Pêches et Océans

Conservation et protection
(91194)

C.P. 147
Meteghan (Nouvelle-Écosse)
B0W 2J0
(902) 645-2045

Lors de notre étude en 1994, le service offert en français était de bonne qualité. Le suivi mené en 1998 indique que le bureau a su maintenir la même qualité de service.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, de même que la documentation mise à la disposition du public qui présentait, en alternance, la version française et la version anglaise de tous les documents préparés par le Ministère. Le pictogramme du SCT était bien en évidence, à l'entrée du bureau.

Les deux appels téléphoniques au numéro local de ce bureau indiquent que l'accueil se fait dans les deux langues et que le service fourni en français est de bonne qualité.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Toutefois, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service adéquat en français. Au moment du suivi, le bureau comptait trois employés occupant des postes bilingues. Tous les titulaires satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste.

Le gestionnaire, qui est responsable du bureau depuis trois ans, ne se rappelle pas avoir informé ses employés, verbalement ou par écrit, des obligations linguistiques de ce bureau. Le bureau entretient des contacts réguliers avec les représentants des pêcheurs d'expression française, qui constituent une large part de sa clientèle.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Pêches et Océans :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les préposés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de rappeler aux employés du bureau, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, leur obligation de fournir des services aux membres du public dans la langue officielle de leur choix.

Réponse du Ministère

Le chef de service rappellera à tout le personnel qui traite avec le public de l'accueillir dans les deux langues officielles afin de l'inviter à communiquer avec lui dans la langue de son choix. En plus d'inscrire l'offre active comme point à l'ordre du jour d'une réunion de gestionnaires de service, le Ministère offrira, des séances d'information sur l'offre active, qui comprendra notamment la présentation de la vidéocassette du Conseil du Trésor sur le sujet, ainsi qu'un atelier d'une journée sur l'offre active, à l'intention des employés unilingues.

Pêches et Océans

Conservation et protection
(92365)

C.P. 508
Chéticamp (Nouvelle-Écosse)
B0E 1H0
(902) 224-2017

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait offert un très bon service en français aussi bien au téléphone qu'en personne. Le suivi mené en 1998 ne nous a pas permis de vérifier le service offert en personne, mais le service au téléphone y est encore de très bonne qualité.

Deux appels téléphoniques ont été effectués au (902) 224-2017, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues de même que dans l'annuaire téléphonique local. Lors du premier appel, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et le service fourni en français était très bon. Dans le second cas, un enregistrement dans les deux langues officielles invitait le public à laisser son nom et numéro de téléphone afin qu'un employé puisse retourner l'appel. Le message était de très bonne qualité aussi bien en français qu'en anglais.

Lors de la visite sur place, nous avons constaté que la signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. Sur la porte, un message bilingue invitait le public à composer le numéro (902) 224-2017 afin qu'un employé puisse fournir le service au téléphone.

Notre enquêteur a communiqué par téléphone avec le gestionnaire du bureau afin de compléter l'examen de ce point de service. Selon les renseignements recueillis, le bureau compte quatre employés dont trois occupent des postes bilingues requérant le niveau intermédiaire de compétence linguistique. Un employé a atteint cette compétence alors que les deux autres la dépassent. Le personnel travaille au bureau une journée par semaine. Les autres jours de la semaine, le personnel se rend au bureau pour retourner les appels du public ou pour compléter les rapports.

Selon le gestionnaire, l'affichage à l'intérieur est dans les deux langues officielles et le pictogramme du SCT indiquant que le bureau offre des services en français et en anglais est bien à la vue du public. La documentation et les formulaires sont disponibles dans les deux langues. Selon lui, l'accueil se fait dans les deux langues officielles à moins que l'employé unilingue anglais ne soit seul au bureau, ce qui est très rare. Le gestionnaire précise que les communications avec le public se font surtout par téléphone et rarement en personne. Selon lui, le personnel est mis au courant de ses obligations linguistiques par des directives écrites. Le service offert en français par le gestionnaire était de très bonne qualité. Le bureau n'entretient pas de contact suivi

avec des représentants de la communauté de langue officielle minoritaire. Cette responsabilité n'est pas du ressort de ce bureau.

Le gestionnaire s'est engagé à remettre à l'employé unilingue anglais une fiche lui indiquant les étapes à suivre pour s'assurer que tout client d'expression française puisse laisser ses coordonnées afin qu'un agent bilingue puisse communiquer avec lui.

Santé Canada

Protection de la santé
Bureau de la région de l'Atlantique
(11319)

1992, rue Baffin
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)
B3B 1Y9
(902) 426-2160

Lors de l'étude en 1994, le service offert en français au téléphone et en personne était de bonne qualité. Le suivi mené en 1998 indique que le bureau a réussi à même améliorer la qualité du service.

Deux appels téléphoniques ont été faits au (902) 426-2160, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil était dans les deux langues officielles lors de chacun des appels et le service en français était de très bonne qualité.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, de même que la documentation mise à la disposition du public. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public. La préposée n'a pas accueilli notre enquêteur dans les deux langues officielles, mais elle a fourni un service en français de très bonne qualité.

Le bureau compte 28 postes dont 11 exigent la connaissance des deux langues officielles, la plupart à un niveau de compétence intermédiaire. La plupart des titulaires ont atteint le niveau de compétence linguistique requis. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques

Suite à notre visite, la gestionnaire a rappelé à la réceptionniste l'importance d'accueillir le public dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à Santé Canada :

1. de s'assurer, aussitôt que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui rencontre les membres du public utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais.

Au moment où nous terminions le présent rapport, le Ministère ne nous avait pas communiqué ses commentaires. La Commissaire souligne la mesure prise par le gestionnaire à la suite de la visite de notre enquêteur.

Santé Canada

Direction générale des services médicaux
Services de santé des indiens et des populations du Nord
(2775A)

Édifice Ralston
Bureau 634
1557, rue Hollis
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 1J6
(902) 426-6201

Lors de notre étude en 1994, le service offert en français au téléphone et en personne était de très bonne qualité. La situation en 1998 s'est quelque peu détériorée. En effet, le suivi démontre que le bureau offre toujours un très bon service en français au téléphone mais qu'il n'est pas en mesure de fournir le même service en personne.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (902) 426-6201, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. Le message d'accueil était enregistré dans les deux langues officielles. Lorsque l'enquêteur a communiqué directement avec un agent, on lui a fourni un très bon service en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. Le pictogramme du SCT était affiché, bien à la vue du public. L'accueil en personne, cependant, ne s'est fait qu'en anglais et le service n'a pu être fourni en français.

Le bureau compte 30 postes, dont six exigent la connaissance des deux langues officielles à un niveau de compétence linguistique intermédiaire. Les titulaires satisfont aux exigences attribuées à leur poste. Le personnel est au courant des obligations linguistiques du bureau.

Le gestionnaire nous a fait part de son intention de faire un rappel au personnel de l'obligation d'accueillir le public dans les deux langues officielles tant en personne qu'au téléphone.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Santé Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de prendre les mesures requises, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, afin de s'assurer que le service en personne est fourni en français;

3. de rappeler aux superviseurs et aux employés du bureau, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, leur obligation de fournir des services aux membres du public dans la langue officielle de leur choix.

Au moment où nous terminions le présent rapport, le Ministère ne nous avait pas communiqué ses commentaires.

Développement des ressources humaines du Canada

Infocentre
Assurance-emploi
(1614)

C.P. 310
633, rue Main
Glace Bay (Nouvelle-Écosse)
B1A 5V4
(902) 426-1895

Lors de notre étude en 1994, nous avions obtenu un très bon service en français à ce service d'appels. Le suivi mené en 1998 indique que la situation est la même et que la qualité du service s'est maintenue au même niveau.

Le centre d'appels qui traite tous les appels téléphoniques de la province est situé à Glace Bay. Nous avons logé deux appels au numéro local de ce bureau, qui correspond à une ligne dédiée au service en français. Un message enregistré de très bonne qualité accueille les clients à toute heure du jour. À chaque appel, le service fourni était très bon. Dans le premier cas, l'accueil s'est fait en français seulement alors que dans le second cas, l'accueil était dans les deux langues officielles. Rappelons que dans le cas du service offert au moyen de lignes téléphoniques expressément dédiées pour le service dans une seule langue, il n'est pas obligatoire d'accueillir le public dans les deux langues.

Ce centre d'appels qui fonctionne depuis environ un an emploie 21 personnes, dont trois occupent des postes bilingues au niveau supérieur en communication orale. Les trois titulaires ont atteint le niveau de compétence linguistique requis. Les employés ont été informés de leurs responsabilités linguistiques au moment de leur formation.

Ce point de service s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques.

Industrie Canada

(11173)

Immeuble Arts, 1er étage
Boîte postale 1927
196, rue George
Sydney (Nouvelle-Écosse)
B1P 6W4
(902) 564-7000

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni le service en français au téléphone mais il avait été incapable d'offrir ce même service en personne. Le suivi mené en 1998 indique que la situation n'a pas vraiment changé. Le bureau ne s'acquitte pas convenablement de ses obligations linguistiques.

Trois appels téléphoniques ont été effectués au (902) 564-7000, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. À chaque fois, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles. Lors du premier appel, le service a été fourni dans un très bon français à partir de Dartmouth. Dans le second cas, le transfert d'appel s'est fait en anglais. Le troisième appel a été acheminé à un employé qui a invité notre enquêteur à s'exprimer en anglais. Le service en français a donc été offert au téléphone, une fois sur trois seulement.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT pour indiquer au public qu'il offrait le service en français et en anglais. L'enquêteur a toutefois noté la présence du pictogramme du CoLO qui servait aux mêmes fins. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. L'accueil s'est fait en anglais seulement. Lorsque notre enquêteur a pris la parole en français, l'employé a immédiatement communiqué avec le bureau de Dartmouth pour qu'on lui fournisse le service en français. Le service en français offert par téléphone était de très bonne qualité mais il n'était toutefois pas comparable à celui fourni en personne au public d'expression anglaise.

Ce bureau ne compte qu'un seul employé et le poste n'est pas bilingue. Pour toute demande de service en français, l'employé communique avec le bureau de Dartmouth, qui est responsable de la prestation des services pour les clients d'expression française de Sydney. Cette façon d'offrir le service en français en ayant recours aux ressources d'un autre bureau est une mesure administrative qui devrait n'être que temporaire. La population d'expression française doit recevoir la même qualité de service que celle d'expression anglaise. Le Ministère doit prendre des mesures à cet effet. Ce bureau n'a pas non plus de contact avec la communauté d'expression française locale.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Industrie Canada :

1. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services au téléphone et en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui rencontre les membres du public utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

3. de s'assurer immédiatement, d'ici à ce que le bureau soit en mesure d'offrir lui-même la prestation du service en français, que le personnel qui rencontre les membres du public suive les procédures établies pour que les transferts d'appels se fassent dans la langue officielle du client;

4. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;

5. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse du Ministère

Il est important de remarquer que ce bureau, qui compte un seul employé, est essentiellement un lieu de travail éloigné/prolongement du bureau de gestion du spectre de Dartmouth, responsable de la prestation des services de gestion du spectre en Nouvelle-Écosse. Toutes les demandes de service en français faites au bureau de Sydney sont immédiatement communiquées à Dartmouth, où elles sont traitées. De plus, il existe un numéro sans frais 1-800 que la population néo-écossaise peut composer pour obtenir des services complets dans les deux langues officielles. Ce numéro figurera dans les pages bleues de la prochaine édition de l'annuaire téléphonique.

Le Ministère a rappelé à tous les employés du bureau de la gestion du spectre qu'ils devaient accueillir le public dans les deux langues officielles afin de l'inviter à utiliser la langue de son choix. Il leur a aussi rappelé de se conformer à la procédure établie pour le transfert d'appels dans la langue officielle du client. Le bureau de Sydney recevra les panneaux de signalisation à mettre à la vue du public.

Industrie Canada entretient des liens avec les communautés francophones du Canada atlantique par l'intermédiaire de son coordonnateur régional de l'article 41 de la LLO, en poste à Moncton, ainsi que de son représentant responsable du même article, en fonction à Halifax.

Industrie Canada

Bureau de district
Produits de consommation
(11174)

50, avenue Brown
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)
B3B 1X8
(902) 426-6055

Lors de l'étude en 1994, ce bureau avait offert un bon service en français, tant au téléphone qu'en personne. Le suivi mené en 1998 indique qu'il a maintenu la qualité du service.

Nous avons effectué deux appels téléphoniques au (902) 426-6055, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Ce numéro n'est toutefois pas inscrit dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles à chaque appel et le service fourni en français était adéquat.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même pour la documentation et les formulaires mis à la disposition du public. Le pictogramme du SCT indiquait que le service était offert dans les deux langues. L'accueil en personne s'est fait en anglais seulement, mais le service en français fourni par la suite était très bon.

Le bureau compte cinq postes, dont un seul exige la connaissance des deux langues officielles à un niveau de compétence linguistique intermédiaire. Le titulaire satisfait aux exigences du poste. Le personnel de ce point de service est au courant de ses obligations linguistiques.

Bien que le service en français ait été fourni de façon adéquate, le bureau devrait songer à augmenter sa capacité d'offrir des services dans les deux langues officielles. Dans l'état actuel des choses, toute absence de l'unique employé bilingue prive le bureau de son entière capacité de fournir des services dans les deux langues officielles.

Le gestionnaire s'est engagé à faire un rappel au personnel quant à l'obligation d'offrir activement le service dans les deux langues officielles au public se présentant sur les lieux.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Industrie Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de faire inscrire le numéro où l'on offre le service en français dans la prochaine édition de l'annuaire téléphonique local;

3. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est doté de suffisamment de personnel bilingue pour être en mesure d'offrir le service dans les deux langues officielles, en tout temps.

Réponse du Ministère

Tous les employés en contact avec le public au bureau de Dartmouth sont en mesure d'offrir un service dans les deux langues officielles ou ont reçu la formation afin d'accueillir le public en français et en anglais. De plus, il y a, en tout temps, du personnel bilingue sur place pour répondre aux demandes de renseignements faites en français ou en anglais. Le Ministère a rappelé à tous les employés qui accueillent le public leur obligation de le faire dans les deux langues officielles.

Les numéros de téléphone pour le service en français figurent actuellement dans les deux langues dans les annuaires téléphoniques locaux de la région. Lorsque ceux-ci seront révisés, toute erreur sera corrigée.

Le bureau de Dartmouth peut offrir le service dans les deux langues officielles en tout temps. Si le titulaire bilingue n'est pas disponible pour prendre les appels, ceux-ci sont alors transférés au bureau de Moncton ou de St. John's. En outre, le public peut obtenir des renseignements dans les deux langues officielles en composant le numéro 1-800, publié dans tous les annuaires téléphoniques de la région.

Afin d'améliorer le service dans les deux langues officielles, les futures dotations de postes à la Direction des pratiques loyales des affaires seront bilingues.

Commentaires de la Commissaire

La CLO tient à rappeler au Ministère l'importance de fournir un service de qualité comparable dans les deux langues, et ce, au téléphone comme en personne. Il faut revoir les dispositions administratives actuelles en tenant compte de cet objectif.

Justice Canada

(11347)

5251, rue Duke
Bureau 1400
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 1P3
(902) 426-3260

Nous n'avions pas vérifié la prestation du service en français offert par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1998 révèle qu'il offre un très bon service en français au téléphone mais qu'il n'est pas en mesure de fournir le même service en personne.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (902) 426-3260, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait en anglais seulement dans les deux cas. Notre enquêteur a reçu par la suite un très bon service en français, à chaque appel.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation mise à la disposition du public. Le pictogramme du SCT était affiché de façon visible. L'accueil en personne s'est fait en anglais seulement. En réponse à la question posée en français par notre enquêteur, la préposée lui a simplement dit qu'elle ne parlait pas français et elle n'a pas eu recours à un collègue bilingue.

Le bureau compte 65 employés, dont 17 exigent la connaissance des deux langues officielles à des niveaux de compétence linguistique intermédiaire ou supérieure. La plupart des titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques.

Suite à notre visite, le gestionnaire principal a envoyé une note de service au personnel l'informant des résultats de notre enquête. On a rappelé au personnel de la réception l'obligation d'accueillir le public dans les deux langues officielles et de fournir le service dans la langue choisie par le client. On a également rappelé au personnel unilingue les étapes à suivre pour diriger vers les collègues bilingues les membres du public qui désirent être servis en français.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Justice Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés non bilingues de ce bureau suivent les procédures établies pour diriger les clients d'expression française vers leurs collègues bilingues.

Réponse du Ministère

En plus des mesures prises par le directeur régional principal à la suite de la visite de notre enquêteur, le Ministère a surveillé la situation pour s'assurer du respect des directives.

En outre, une liste de réponses bilingues appropriées a été affichée dans l'aire d'accueil à l'intention du personnel unilingue, qui aura ainsi rapidement accès à une réponse adaptée jusqu'à ce qu'un employé bilingue s'occupe du client.

Défense nationale

Protection civile Canada
Bureau régional de la Nouvelle-Écosse
(11191)

6009, chemin Quinpool
Bureau 801
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B2K 5J7
(902) 426-2082

Nous n'avions pas examiné le service en français offert par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1998 indique qu'il n'est pas en mesure de fournir le service en français. L'organisme doit apporter des mesures correctives dans les plus brefs délais.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. L'affichage à l'intérieur, quoique limité, était en anglais seulement. Le pictogramme du SCT n'était pas affiché. La documentation de Protection civile Canada était disponible dans les deux langues officielles, mais il fallait en faire la demande car elle n'était pas en montre sur la table, à l'entrée.

Deux appels téléphoniques ont été placés au numéro local du bureau, qui est inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Le message enregistré était en anglais seulement lors du premier appel. Quelques instants plus tard, la préposée à pris l'appel. Elle a indiqué qu'elle ne parlait pas français et a demandé à l'enquêteur s'il parlait anglais. La conversation s'est poursuivie dans cette langue. La même situation s'est répétée dans le second cas. La préposée a indiqué à notre enquêteur que, s'il n'avait pas pu s'exprimer en anglais, elle aurait alors acheminé l'appel à Ottawa.

Lors de la visite du bureau, l'accueil s'est fait en anglais seulement. L'adjointe ayant répondu aux appels téléphoniques ne parle pas français et la conversation s'est poursuivie en anglais. Seul le directeur est bilingue et il était absent au moment de la visite.

Le bureau ne compte que deux personnes, le directeur et son adjointe. Le poste de directeur requiert la connaissance des deux langues officielles au niveau intermédiaire et le titulaire a dépassé ce niveau. Toutefois, son adjointe, qui répond aux appels téléphoniques et rencontre les membres du public, ne parle pas français. Toute absence du directeur prive le bureau de son entière capacité d'offrir le service en français. Ce bureau n'entretient pas de contacts avec la communauté de langue français de la région.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Défense nationale :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage à l'intérieur du bureau est dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, qu'on accueille, dans les deux langues officielles, les membres du public qui téléphonent au bureau ou qui s'y présentent en personne, de manière à les inviter à employer la langue officielle de leur choix pour communiquer avec le bureau;

4. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services au téléphone et en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;

5. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau pour offrir des services, au téléphone et en personne, de qualité égale tant en français qu'en anglais;

6. de mettre en place immédiatement, d'ici à ce que la capacité bilingue du bureau soit améliorée, une mesure administrative temporaire efficace qui permet au public désirant communiquer en français, de recevoir le service dans cette langue;

7. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse du Ministère

Le pictogramme du SCT est maintenant installé bien à la vue du public et tout l'affichage intérieur est présenté dans les deux langues officielles.

Le Ministère a mis en place des mesures administratives pour assurer aux membres du public un accueil dans les deux langues officielles lorsqu'ils téléphonent au bureau ou s'y présentent en personne. En plus du poste de directeur régional adjoint, occupé par un titulaire bilingue depuis le 1er avril 1999, le Ministère a aussi entrepris les démarches pour engager une réceptionniste bilingue.

La liaison avec la communauté francophone est assurée au moyen de réunions avec les députés provinciaux représentant la région concernée. De plus, toutes les communications avec les médias à l'intention du public se déroulent dans les deux langues officielles.

Commentaires de la Commissaire

La CLO aimerait être tenu au courant des mesures temporaires prises d'ici l'amélioration de la capacité bilingue du bureau.

Défense nationale

Forces canadiennes
Centre de recrutement
(11356)

196, rue George
Bureau 115
Sydney (Nouvelle-Écosse)
B1P 1J3
(902) 564-7058

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait offert un très bon service en français en personne et au téléphone. Le suivi mené en 1998 indique que la situation s'est grandement détériorée.

Deux appels téléphoniques ont été faits au (902) 564-7056, le numéro inscrit dans l'annuaire téléphonique local. Ce numéro n'est pas celui qui paraît au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil s'est fait à chaque fois en anglais seulement. Dans le premier cas, le transfert d'appel s'est fait en anglais seulement. Dans le second cas, l'employé a fourni, dans un français rudimentaire, un numéro de téléphone sans frais où l'enquêteur pouvait obtenir le service en français. Dans les deux cas, le service en français n'était pas disponible à partir de Sydney, mais plutôt à partir de la base militaire de Gagetown, au Nouveau-Brunswick.

L'adresse du Centre de recrutement n'était pas celle qui paraît au répertoire du SCT. La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était affiché de façon très visible. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. L'accueil s'est fait en anglais seulement. Il a fallu dix minutes d'attente avant que l'employé réussisse à rejoindre la base militaire de Gagetown, au Nouveau-Brunswick. De cette base, le service fourni en français au téléphone était de très bonne qualité mais il n'était pas comparable à celui offert, en personne, au public d'expression anglaise qui s'y présente.

Le Centre compte trois employés et aucun d'eux n'occupe un poste désigné bilingue. Le personnel est informé de ses obligations linguistiques au moment de joindre les Forces canadiennes. Des rappels à ce sujet sont faits à chaque saison lorsque les membres sont assignés dans les différentes bases du pays ou dans les centres de recrutement.

Ce bureau a des contacts avec la communauté de langue officielle minoritaire de la province. Le recrutement auprès de cette communauté se fait en anglais. Le personnel du centre de recrutement est également appelé à faire des présentations dans les écoles situées dans les communautés d'expression française. Celles-ci se font en anglais sans égard à la langue d'enseignement.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Défense nationale :

1. d'informer immédiatement le SCT du numéro de téléphone et de l'adresse appropriés à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de doter le bureau, au plus tard trois mois après la réception du présent rapport, d'une capacité linguistique suffisante pour être en mesure d'offrir un service dans les deux langues officielles au téléphone, en personne et pour faire des présentations dans les écoles selon la langue d'enseignement de ces dernières;

4. de mettre en place immédiatement, d'ici à ce que la capacité bilingue du bureau soit améliorée, une mesure administrative temporaire efficace qui permet au public désirant communiquer en français, de recevoir le service dans cette langue.

Réponse du Ministère

Le Ministère a mis à jour les listes du SCT et a rappelé au Centre de recrutement de toujours accueillir le public dans les deux langues officielles.

Depuis novembre 1998, le bureau compte un agent bilingue. En outre, les Services de recrutement ont demandé deux employés de plus, ce qui ferait passer l'effectif de trois à cinq personnes (trois unilingues et deux bilingues). Cependant, en raison des importantes restrictions budgétaires imposées aux Forces canadiennes ainsi que de la réduction des mouvements de personnel, l'augmentation de l'effectif n'entrera probablement pas en vigueur avant l'été 2000. Comme le Centre de recrutement a déjà un agent bilingue, il est en mesure d'assurer un service adéquat dans les deux langues officielles.

Défense nationale

Bureau des affaires publiques
Forces maritimes de l'Atlantique
(2578)

BPF Halifax
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3K 2X0
(902) 427-0550, poste 2311

Lors de notre étude en 1994, le service offert en français par ce bureau était de très bonne qualité. Le suivi mené en 1998 indique que le Bureau des affaires publiques est en mesure de fournir encore un très bon service. Toutefois, pour avoir accès en personne à ce point de service, il faut passer par les contrôles de sécurité de la base qui ne sont pas en mesure d'offir le service en français. Comme les services de contrôle de sécurité de la base constituent le premier point de contact du public pour le service en personne, ces derniers devraient au moins pouvoir diriger, en français, les clients d'expression française qui désirent communiquer avec ce bureau.

L'enquêteur a placé deux appels téléphoniques. Le premier a été fait au (902) 427-6688, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil était dans les deux langues officielles de même que le message enregistré, nous priant de laisser nos coordonnées pour qu'on nous rappelle. Dans le second cas, l'appel a été fait au (902) 427-0550, poste 2311, le numéro inscrit dans le bottin téléphonique local pour joindre ce service. L'accueil était dans les deux langues de même que le message enregistré. L'enquêteur n'a pas poursuivi plus loin l'examen de la disponibilité du service téléphonique en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, tout comme la documentation mise à la disposition du public. Il n'y avait pas de pictogramme du SCT aux postes de contrôle de sécurité. L'accueil s'est fait en anglais seulement aux deux postes de sécurité qu'il a fallu traverser avant d'avoir accès au Bureau des affaires publiques. Les commissionnaires qui étaient de service au moment de la visite ne parlaient pas français. Au Bureau des affaires publiques, le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue. L'accueil en personne a été fait dans les deux langues officielles et le service en français était de très bonne qualité.

Trois des cinq postes au Bureau des affaires publiques exigent la connaissance des deux langues officielles à un niveau supérieur de compétence. Les trois titulaires satisfont à ce niveau ou le dépassent. Le personnel est au courant de ses obligations linguistiques.

Le gestionnaire du Bureau des affaires publiques nous a informés que l'amélioration des services dans les deux langues officielles aux postes de contrôle de la sécurité était du ressort du commandant de la base.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Défense nationale :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public, aux postes de contrôle de la sécurité;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les commissionnaires qui dirigent les membres du public vers les différents services de la base utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les commissionnaires responsables des contrôles de sécurité suivent les procédures établies pour la prestation de services en français, y compris le renvoi, en français, des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;

4. d'informer immédiatement le SCT du numéro de téléphone qui doit être inscrit au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Ce n'est pas expressément le mandat d'une base militaire de fournir des services à la communauté locale. En fait, contrairement à la majorité des organismes fédéraux dont le principal objectif est d'offrir un service de qualité aux membres du public, le mandat d'une base militaire est de fournir un soutien opérationnel aux Forces canadiennes. Ainsi, le service à la clientèle de la base est axé vers l'intérieur plutôt que vers l'extérieur.

Cependant, conformément au *Règlement sur les langues officielles -- communications avec le public et prestations des services*, la Défense nationale a désigné dans la plupart de ses bases un point de service pour les membres du public qui désirent obtenir des renseignements. Il s'agit du Bureau des affaires publiques de la base qui représente le commandant auprès du public. Le Bureau des affaires publiques des Forces maritimes de l'Atlantique est le seul point de contact désigné par les Forces maritimes pour les communications avec le public dans les deux langues officielles dans cette région.

Comme elles jugent importante la qualité de leurs services, les Forces maritimes de l'Atlantique ont pris des mesures pour remédier aux inconvénients que pourraient vivre les visiteurs qui se présentent à des postes de contrôle de la sécurité sans avoir pris au préalable un rendez-vous. Dans ces cas, les commissionnaires pourront maintenant recourir aux ressources suivantes :

- joindre par téléphone un collègue bilingue au bureau du *premier maître de 1re* classe, situé juste à côté du poste de contrôle de la sécurité de la base;

- obtenir les services d'un officier de patrouille militaire;

- fournir au visiteur un guide bilingue qui décrit les bâtiments et les principaux bureaux visités.

Les Forces maritimes de l'Atlantique aimeraient aussi souligner que le service d'accueil à l'Amirauté et au bureau administratif des commissaires est déjà fourni en français et en anglais. De plus, le symbole des langues officielles est placé bien en vue au poste de contrôle de la sécurité.

Commentaires de la Commissaire

La CLO note les mesures prises pour fournir un service bilingue au public aux postes de contrôle de la sécurité. Il tient à souligner que le service offert doit en tout temps être de qualité comparable dans les deux langues officielles.

Ressources naturelles

Direction des explosifs
Bureau de la région de l'Atlantique
(11263A)

1801, rue Hollis
Bureau 1540
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 3K8
(902) 426-3599

Nous n'avions pas examiné le service offert en français par ce bureau lors de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1998 indique qu'il n'est pas en mesure d'offrir le service puisqu'il n'a aucune capacité bilingue sur place. Le Ministère doit prendre des mesures immédiates pour corriger la situation.

La signalisation extérieure au rez-de-chaussée de l'édifice était en anglais seulement. Il en était de même de la plupart de l'affichage à l'intérieur. Le pictogramme du SCT n'était pas affiché et la documentation était disponible en anglais seulement. En somme, le bureau ne projetait pas l'image d'un endroit désigné pour offrir le service en français et en anglais.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au numéro local de ce bureau qui est inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil était en anglais seulement et le service en français n'était pas disponible. On a demandé à l'enquêteur de parler anglais. Selon la préposée, elle n'achemine les appels à Ottawa ou à Québec que lorsque ses interlocuteurs lui indiquent ne pas pouvoir parler anglais.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais et il n'a pu être servi en français puisqu'aucun des deux employés ne parle français. Le bureau ne compte que deux personnes, le directeur et son adjointe. Aucun des deux postes ne requiert la connaissance des deux langues. Il est donc impossible pour ce bureau de fournir le service en français.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère des Ressources naturelles :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que la signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur sont dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel qui répond au téléphone et qui rencontre les membres du public utilise une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec lui en français ou en anglais;

4. de doter le bureau, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, d'une capacité bilingue suffisante pour offrir le service au téléphone et en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;

5. de mettre en place immédiatement, d'ici à ce que la capacité bilingue du bureau soit améliorée, une mesure administrative temporaire efficace qui permet au public désirant communiquer en français, de recevoir le service dans cette langue;

6. d'informer immédiatement le personnel de ce bureau de ses obligations linguistiques.

Réponse du Ministère

Le Ministère a pris les mesures suivantes pour donner suite aux recommandations :

- les panneaux extérieurs sont maintenant dans les deux langues officielles et l'affichage à l'intérieur le sera dans le délai fixé;

- les pictogrammes du SCT seront placés bien à la vue du public d'ici quelques semaines;

- tout le personnel du bureau d'Halifax a passé en revue les directives sur l'utilisation d'une formule d'accueil bilingue au téléphone et en personne afin d'encourager les membres du public à communiquer avec lui dans la langue de leur choix;

- l'amélioration de la capacité du bureau d'Halifax de fournir un service bilingue au téléphone dans un délai de trois mois se fera au moyen de l'instauration d'un système d'acheminement des appels, sans frais additionnels, vers le bureau du Ministère, situé à Varennes (Québec), dans le cas des membres du public qui désirent être servis en français. En ce qui concerne le

service en personne, l'adjointe administrative recevra une formation linguistique afin d'atteindre le degré de compétence requis pour répondre en français aux demandes de renseignements simples et, le cas échéant, obtenir de l'aide du personnel parfaitement bilingue à Varennes ou à Ottawa pour les questions plus complexes;

- le Ministère a rappelé au personnel du bureau leur obligation de veiller à ce que les clients reçoivent un service efficace et ponctuel dans la langue officielle de leur choix;

- lorsque le poste d'adjoint administratif sera vacant, le Ministère veillera à ce qu'il soit doté d'un titulaire bilingue.

Le Ministère estime que la pratique actuelle de fournir un service en français par l'intermédiaire d'un bureau à Varennes ou à Ottawa pour les deux ou trois clients par année qui demandent le service en français est jugée efficace et acceptable par toutes les parties concernées depuis 18 ans et, par conséquent, donne suite à la recommandation n° 5. Les améliorations susmentionnées apportées aux communications sont actuellement mises en oeuvre.

Commentaires de la Commissaire

La CLO fait remarquer que la demande de service en français peut en fait dépasser deux ou trois clients par année. C'est seulement en fournissant le service dans les deux langues, c'est-à-dire en utilisant systématiquement la formule d'accueil bilingue, que le Ministère peut vraiment se rendre compte de la demande de service en français. De plus, le Ministère a l'obligation de veiller à ce que le service offert par le bureau d'Halifax, ainsi que par le truchement du système d'acheminement des appels, soit de qualité comparable en français comme en anglais.

Commission de la fonction publique

(11369)

Immeuble Ralston, 3e étage
1557, rue Hollis
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 3V3
(902) 426-4698

Lors de notre étude en 1994, le service offert en français à ce bureau y était très bon, la seule lacune étant l'absence d'offre active dans les deux langues officielles. Le suivi mené en 1998 indique qu'il a maintenu la même qualité de service.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation mise à la disposition du public était offerte en français et en anglais, présentant simultanément la version française et la version anglaise de tous les documents préparés par la CFP. Le pictogramme et la nouvelle affiche du SCT indiquaient que le bureau offrait le service dans les deux langues officielles.

Deux appels téléphoniques ont été placés au numéro local de ce bureau qui est inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Dans chaque cas, l'accueil était dans les deux langues et le service fourni en français était très bon.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Cependant, dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Au moment du suivi, le bureau comptait 13 employés dont quatre occupaient des postes bilingues, à des niveaux intermédiaires ou supérieurs. Tous les titulaires rencontraient ou dépassaient les exigences linguistiques de leur poste. Les employés ont été informés au sujet de leurs obligations linguistiques au moyen de directives. Ce bureau n'entretient pas de contacts réguliers avec les représentants de la communauté d'expression française de la province.

Suite à notre visite, la gestion de ce bureau a mis en place des mesures correctives afin de s'assurer que l'offre active est faite en tout temps par les employés qui rencontrent le public.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Commission de la fonction publique :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française de la province pour cerner ses besoins et l'informer des services offerts par le bureau.

Réponse de la Commission

Depuis la visite de notre enquêteur, le bureau d'Halifax a engagé de nouveaux employés nommés pour une période déterminée. La direction a veillé à ce qu'ils soient informés de façon générale sur leurs obligations relatives aux langues officielles et, plus particulièrement, sur l'offre active de service en français et en anglais lorsqu'ils accueillent le public.

La direction locale cherchera à établir des liens plus soutenus avec les représentants de la communauté francophone de la Nouvelle-Écosse afin de répondre aux besoins qu'ils pourraient déterminer. Afin d'atteindre la population étudiante francophone, le bureau de district de la Nouvelle-Écosse de la CFP a récemment participé à un salon des carrières, tenu à l'Université de Sainte-Anne, où le personnel bilingue de la CFP a fourni de l'information sur le recrutement postsecondaire et les possibilités d'emploi dans la fonction publique fédérale.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Direction des communications
Direction générale de l'Atlantique
(86013)

1713, allée Bedford
C.P. 2247
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 3C9
(902) 496-5475

Lors de notre étude en 1994, le service offert en français par ce bureau était adéquat. Le suivi mené en 1998 démontre qu'il a fait des progrès en améliorant la qualité du service.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (902) 496-5475, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil était dans les deux langues officielles lors de chacun des deux appels et le service fourni en français était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles, de même que la documentation et les formulaires mis à la disposition du public. Le pictogramme du SCT était affiché à la vue du public. Les commissionnaires, à l'entrée de l'édifice, accueillaient le public dans les deux langues officielles et dirigaient les clients vers les services requis dans la langue de préférence du public. Au bureau du Directeur des communications, le service offert en français était très bon.

Un seul des trois postes de la Direction des communications exige la connaissance des deux langues officielles, mais le directeur prévoit envoyer bientôt l'un des agents en formation linguistique. Le titulaire du poste bilingue excède le niveau de compétence linguistique requis. Le personnel du bureau est au courant de ses obligations linguistiques.

Ce bureau s'acquitte très bien de ses obligations linguistiques.

Revenu Canada

Services frontaliers des douanes
(11389)

210, rue George, 1er étage
Sydney (Nouvelle-Écosse)
B1P 6W4
(902) 564-7012

Ce bureau n'avait pas fait l'objet de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1998 indique qu'il fournit un service adéquat en français, sauf pour l'accueil en personne qui ne se fait pas dans les deux langues officielles.

Deux appels téléphoniques ont été effectués au (902) 564-7012, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles une fois sur deux. Lors des deux appels, le service en français était satisfaisant.

L'adresse du bureau inscrite au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues est inexacte. La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. Toutefois, le bureau n'affichait pas le pictogramme du SCT indiquant qu'il offrait le service en français et en anglais.

Les employés des Services frontaliers des douanes à Sydney et le directeur du district de la Nouvelle-Écosse ignoraient que le bureau de Sydney était un bureau désigné bilingue. Ils croyaient que le service devait être offert dans les deux langues officielles uniquement à l'aéroport de Sydney. On note cependant que deux des trois employés du bureau sont bilingues et possèdent le niveau intermédiaire de compétence linguistique. Compte tenu de la nature des services offerts, ce bureau n'a pas besoin d'entretenir des communications avec la communauté de langue officielle minoritaire.

Lorsque l'adjoint au sous-ministre des opérations régionales en Atlantique a été informé du résultat de notre étude, il a confirmé que le bureau de Sydney était bien un bureau désigné bilingue et que des mesures seraient prises pour corriger cet oubli.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Revenu Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau est en mesure de fournir des services au téléphone et en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le pictogramme du SCT est placé bien à la vue du public;

4. d'informer immédiatement le SCT de l'adresse à inscrire au répertoire des bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles;

5. d'informer immédiatement le personnel et la gestion de la désignation linguistique du bureau de Sydney et des obligations linguistiques s'y rattachant.

Réponse du Ministère

Le Ministère a informé les employés qui accueillent le public de leur obligation de s'adresser à lui dans les deux langues officielles. Des rappels à ce sujet seront émis régulièrement.

Afin d'assurer un service bilingue en tout temps, la direction examinera la possibilité que le bureau des services fiscaux fournisse le service lorsque les Douanes n'ont pas le personnel disponible, étant donné que les deux bureaux sont situés dans le même édifice. Si cette option n'est pas réalisable, d'autres solutions seront envisagées.

La direction veillera à ce que le pictogramme du SCT soit placé à la vue du public.

Le Ministère avisera immédiatement le SCT de la nouvelle adresse du bureau de Sydney.

La direction et le personnel sont maintenant au courant de la désignation linguistique du bureau et des obligations associées à cette désignation.

Commentaires de la Commissaire

La CLO est d'avis que, si la désignation bilingue du bureau de Sydney est maintenue, il faudra prendre des mesures pour que le bureau offre un service de qualité équivalente dans les deux langues officielles en tout temps. La CLO considère l'option examinée actuellement par le Ministère comme une mesure temporaire d'ici l'adoption d'une mesure permanente et plus satisfaisante.

Revenu Canada

Services frontaliers des douanes
Embarcadère du traversier
(11393)

58, rue Water
C.P. 430
Yarmouth (Nouvelle-Écosse)
B5A 4B3
(902) 742-0880

Lors de notre étude en 1994, le service en français était très bon. Seul l'accueil en personne dans les deux langues officielles faisait défaut. Le suivi mené en 1998 indique que le bureau maintient toujours un bon service mais que des lacunes subsistent.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. On notait que certains documents disposés sur les présentoirs n'étaient disponibles qu'en anglais. Le pictogramme du SCT était affiché, bien à la vue du public.

Les vérifications du service en français au téléphone ont démontré que l'accueil se fait dans les deux langues et qu'on y offre un bon service dans cette langue.

Lors de la visite au bureau, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Il obtint tout de même un très bon service en français dès qu'il manifesta sa préférence linguistique. Au moment de notre visite, le bureau comptait cinq employés, occupant tous des postes bilingues requérant le niveau de compétence intermédiaire en interaction orale. Tous dépassaient la norme de compétence linguistique requise. Les employés sont informés de leurs obligations linguistiques au moment de leur entrée en fonction et, par la suite, au moyen de directives provenant de la direction des Ressources humaines.

Les services frontaliers des douanes ont peu de contacts avec la communauté d'expression française. Ils offrent des services saisonniers et leur clientèle est composée majoritairement de pêcheurs et de touristes, surtout américains, qui empruntent les traversiers.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Revenu Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation destinée au public soit offerte dans ses présentoirs dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Le Ministère a rappelé aux employés qui rencontrent le public leurs obligations linguistiques et continuera de faire régulièrement de tels rappels.

Toute la documentation est maintenant offerte dans les présentoirs dans les deux langues officielles.

Revenu Canada

Services fiscaux
(11395)

47, rue Dorchester, 1er étage
C.P. 1300
Sydney (Nouvelle-Écosse)
B1P 6K3
(902) 564-7359

Lors de notre étude en 1994, ce bureau avait fourni un très bon service en français. Le suivi de 1998 indique qu'il a maintenu la même qualité de service. Cependant, il devra veiller, entre autres, à ce que les commissionnaires qui contrôlent l'accès au bureau puissent accueillir les membres du public dans les deux langues officielles et orienter, en français, les visiteurs qui désirent être servis dans cette langue.

Notons que, pour avoir accès au bureau du Ministère, les visiteurs doivent d'abord s'adresser au commissionnaire, à l'entrée. Lors de notre visite, l'accueil s'est fait en anglais. Le commissionnaire n'a pas fait appel à un collègue bilingue pour diriger notre enquêteur vers le bureau du Ministère.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même de la documentation et les formulaires mis à la disposition du public. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public. L'enquêteur a été accueilli en anglais par l'employée qui a ensuite eu recours à une collègue bilingue pour fournir un service adéquat en français.

Deux appels téléphoniques ont été effectués au (902) 426-2071, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Ce numéro est celui de la ligne dédiée aux services en français. Le premier appel a été fait tôt en matinée avant que le service soit mis en fonction. La communication a été prise directement par une employée qui a offert un accueil dans les deux langues. Le service fourni en français était très bon. Dans le second cas, la ligne dédiée étant en fonction, l'accueil s'est fait en français et le service offert dans cette langue était très bon.

Le bureau compte 82 postes, dont sept exigent la connaissance des deux langues officielles à un niveau de compétence linguistique intermédiaire. Tous les titulaires dépassent les exigences linguistiques de leur poste. Le seul secteur qui a des contacts avec le public et qui n'a pas de capacité bilingue suffisante est celui des appels. Le service en français y est offert par le biais

d'une mesure administrative. Par ailleurs, la gestion révise annuellement avec les membres du personnel leurs obligations linguistiques, incluant l'offre active de service dans les deux langues officielles.

Lorsque le directeur par intérim du bureau des services fiscaux à Sydney a été informé de nos constatations, il a immédiatement envoyé un rappel à tous les employés du bureau au sujet de l'importance de faire l'offre active de service dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Revenu Canada :

1. de demander à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, dans les plus brefs délais et au plus tard deux mois après le diffusion de ce rapport, d'exiger dans son contrat de service avec le Corps des commissionnaires responsable de la sécurité, que les employés affectés à l'édifice où est logé le bureau des services fiscaux, sont en mesure de servir le public en français et en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés du bureau qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de doter la direction des appels, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, d'une capacité bilingue suffisante pour offrir le service dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Le Ministère prendra les dispositions nécessaires pour que le personnel de sécurité affecté à l'édifice qui abrite le bureau des services fiscaux soit en mesure de servir le public dans la langue officielle de son choix.

On a rappelé aux employés qui rencontrent le public qu'ils sont tenus de faire l'offre active de service dans les deux langues officielles. Un tel rappel aura lieu régulièrement.

Le Ministère examinera la capacité bilingue de ce bureau et prendra les mesures nécessaires pour qu'elle soit satisfaisante.

Commentaires de la Commissaire

La CLO aimerait être informé des résultats de l'examen et des mesures correctrices prises dans les trois mois suivant la publication du présent rapport.

Revenu Canada

Services frontaliers des douanes
Aéroport international d'Halifax
(89005)

C.P. 520
Elmsdale (Nouvelle-Écosse)
B3J 2R7
(902) 873-1330

Lors de notre étude en 1994, le service en français offert par ce bureau était satisfaisant. Le suivi mené en 1998 révèle que la situation s'est détériorée. Le Ministère devra rapidement corriger certaines lacunes pour améliorer la prestation du service dans les deux langues officielles.

Nous avons effectué deux appels téléphoniques au (902) 873-1330, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil était dans les deux langues officielles une fois sur deux. Le service fourni en français fut très bon dans le premier cas et pauvre dans le second.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même pour la documentation et les formulaires mis à la disposition du public. Le douanier a accueilli notre enquêteur en anglais seulement; et lorsque ce dernier a présenté sa déclaration de douanes en français, il lui a demandé s'il acceptait de parler anglais. Il n'a pas fait appel à un collègue bilingue.

Bien que six des 14 postes de douaniers exigent la connaissance des deux langues officielles, seulement trois postes bilingues étaient comblés au moment de notre visite. Ces postes exigent une compétence linguistique de niveau intermédiaire et les trois titulaires satisfont à cette exigence. Le personnel de ce point de service est au courant de ses obligations linguistiques.

Lorsqu'il a été informé de nos constatations, le gestionnaire s'est engagé à combler temporairement les trois postes bilingues par du personnel emprunté à d'autres bureaux. De plus, deux employés unilingues seront envoyés en formation linguistique afin de leur permettre d'atteindre le niveau de compétence requis. Il planifiait également tenir un concours dans le but d'établir une liste de candidats douaniers bilingues éligibles pour éventuellement combler des postes vacants. Pour sensibiliser davantage le personnel à ses obligations linguistiques, le gestionnaire s'est également engagé à présenter la vidéo produite par le Ministère sur la façon de servir le public dans les deux langues officielles et à faire des rappels périodiques sur le sujet.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Revenu Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de prendre les mesures requises, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, afin d'améliorer la qualité du service en français offert au téléphone;

3. de prendre les mesures requises, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, afin de s'assurer que le service en personne est fourni en français sans inviter les voyageurs à s'exprimer en anglais;

4. de s'assurer, au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de postes et de préposés bilingues à chaque quart de travail, pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Le Ministère a mis les employés au courant de leurs obligations en matière de langues officielles en discutant avec eux lors de réunions du personnel et en lui présentant une vidéocassette sur la marche à suivre pour offrir le service en français et en anglais. Il a rappelé au personnel de l'Aéroport d'Halifax ses obligations à plusieurs occasions depuis la tenue de l'étude.

Deux employés qui devaient suivre une formation linguistique en français au moment de l'étude l'ont terminée avec succès et travaillent maintenant à l'Aéroport d'Halifax. Deux autres inspecteurs des douanes bilingues y ont aussi été déployés.

Un concours a eu lieu afin de doter des postes désignés « bilingues, nomination impérative ». La liste d'admissibilité établie à cette fin servira aussi à pourvoir, selon les besoins, des postes de « durée déterminée ». En attendant la fin des mesures de dotation, la direction a engagé trois employés bilingues à titre occasionnel.

La direction de l'aéroport continuera de surveiller la situation afin qu'il y ait toujours suffisamment de personnel en fonction pour assurer le service dans les deux langues officielles.

Revenu Canada

Services frontaliers des douanes
District de la Nouvelle-Écosse
Région de l'Atlantique
(92048)

1557, rue Hollis
C.P. 520
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 2R7
(902) 426-2911

Ce bureau n'avait pas fait l'objet de notre étude en 1994. L'enquête menée en 1998 révèle qu'il éprouve de la difficulté à offrir le service en français au téléphone de façon constante et qu'il n'est pas en mesure de fournir ce service en personne. Le Ministère doit prendre des mesures immédiates pour corriger ces lacunes.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au (902) 426-2911, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil était dans les deux langues officielles lors de chacun des deux appels, dans un cas par un message enregistré qui invitait le client à choisir le service désiré par menu téléphonique, et la seconde fois par un agent. L'agent qui a éventuellement pris le premier appel s'est assuré à deux reprises que l'enquêteur désirait vraiment recevoir son service en français. Dans le second cas, un très bon service a été fourni immédiatement en français.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Il en était de même pour la documentation et les formulaires. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public. Toutefois, l'accueil s'est fait en anglais seulement et la réceptionniste n'a pas eu recours à un collègue bilingue.

Au moment de notre visite, il n'y avait qu'un titulaire bilingue sur place, même si trois des neuf postes du bureau exigent la connaissance du français et de l'anglais. Les deux autres employés bilingues étaient en affectation. Les trois titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent. L'un des postes requiert la connaissance des deux langues officielles à un niveau de compétence supérieure, les deux autres ne requérant que le niveau intermédiaire. En temps normal, la capacité bilingue du bureau devrait lui permettre d'offrir en tout temps le service dans les deux langues officielles. Avec un seul employé bilingue en poste, cependant, il en va tout autrement, comme notre visite l'a démontré. Le personnel de ce point de service est au courant de ses obligations linguistiques.

Suite à notre visite, la gestionnaire nous a informés que le Ministère examinait diverses options qui lui permettraient de faire le tri des appels téléphoniques selon la langue de préférence du client. De plus, elle a fait un rappel aux employés du bureau de leur obligation d'accueillir le public dans les deux langues officielles. Dans ce contexte, ceux-ci ont visionné la vidéo préparée par le Ministère sur le sujet. Les employés recevront aussi de la formation reliée à la façon d'offrir et d'assurer le service au public dans les deux langues officielles. La gestion fera également un suivi régulier de la situation.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à Revenu Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, que le bureau soit en mesure de fournir des services au téléphone et en personne dans les deux langues officielles, en tout temps;

3. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau pour offrir des services en personne en français et en anglais en tout temps.

Réponse du Ministère

Le Ministère a rappelé à la réceptionniste son obligation d'utiliser une formule d'accueil bilingue et lui a expliqué de quelle façon elle peut obtenir de l'aide d'un collègue bilingue, s'il y a lieu.

Tous les employés ont visionné la vidéocassette sur leur obligation d'offrir un service au public dans les deux langues officielles et on leur a rappelé cette obligation lors de réunions du personnel.

Le Ministère a engagé un employé bilingue additionnel afin d'assurer la prestation d'un service bilingue en tout temps.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Baddeck
(11399)

16, rue Hillcrest
C.P. 400
Baddeck (Nouvelle-Écosse)
B0E 1B0
(902) 295-2350

Lors de notre étude en 1994, ce détachement n'avait pas été en mesure d'offrir le service en français au téléphone. Quant au service en personne, il avait été fourni par le biais d'une disposition administrative. Le suivi de 1998 démontre que la situation n'a guère changé. Le détachement ne s'acquitte pas vraiment de ses obligations linguistiques.

Deux appels téléphoniques ont été effectués au (902) 295-2350, le numéro du détachement inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. À chaque appel, l'accueil a été fait dans les deux langues officielles. Dans le premier cas, après l'accueil dans les deux langues, l'appel a été acheminé, en anglais, vers un interlocuteur capable d'offrir un très bon service en français. Dans le second cas, l'employée a demandé à notre enquêteur s'il pouvait s'exprimer en anglais avant de lui fournir, en français, un numéro où obtenir le service dans cette langue. Le service obtenu en français était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. L'accueil en personne s'est fait en anglais seulement. En l'absence d'un membre bilingue au détachement de Baddeck, la préposée a invité notre enquêteur à téléphoner au numéro (902) 564-7735, à Sydney, pour obtenir le service en français. Le service fourni en français au téléphone était satisfaisant mais il n'était pas de qualité comparable à celui offert aux citoyens d'expression anglaise qui se présentent au détachement.

Le détachement compte neuf employés, dont un seul occupe un poste bilingue exigeant le niveau intermédiaire de compétence linguistique. Le titulaire dépasse ces exigences. Les membres travaillent sur des quarts de sorte que le détachement n'est pas en mesure d'assurer la présence d'au moins un membre bilingue par quart de travail. La capacité bilingue du détachement n'est donc pas suffisante. Le personnel a été informé des obligations linguistiques du détachement par des directives écrites et la sensibilisation faite par la GRC.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du bureau pour offrir, en tout temps, des services au téléphone et en personne de qualité égale tant en français qu'en anglais;

3. de s'assurer entre temps, que les employés de ce bureau suivent les procédures établies pour la prestation du service en français, y compris le renvoi, en français, des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues.

Réponse de la GRC

Au cours des prochains mois, le coordonnateur des langues officielles de la région de l'Atlantique rappellera aux commandants de tous les points de service désignés en Nouvelle-Écosse qu'ils doivent prendre les mesures nécessaires pour que leur personnel accueille le public dans les deux langues officielles, au téléphone et en personne.

Au besoin, les employés de bureau recevront des directives sur l'accueil des membres du public dans les deux langues officielles et sur le transfert des appels de clients francophones vers leurs collègues bilingues.

De plus, on augmentera le nombre d'employés bilingues dans certains points de service visités par les enquêteurs du CoLO afin d'améliorer la capacité du personnel d'offrir le service dans les deux langues officielles.

Commentaires de la Commissaire

La CLO considère que, s'il y a lieu, non seulement les employés de bureau mais aussi l'ensemble du personnel devraient être informés de la marche à suivre pour l'accueil du public dans les deux langues officielles et le transfert des appels provenant de clients d'expression française. En outre, elle estime qu'il faut veiller à accroître la capacité de fournir un service de qualité comparable en

Commentaires de la Commissaire

La CLO considère que, s'il y a lieu, non seulement les employés de bureau mais aussi l'ensemble du personnel devraient être informés de la marche à suivre pour l'accueil du public dans les deux langues officielles et le transfert des appels provenant de clients d'expression française. En outre, elle estime qu'il faut veiller à accroître la capacité de fournir un service de qualité comparable en français comme en anglais.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Chéticamp
(11405)

C.P. 45
Chéticamp (Nouvelle-Écosse)
B0E 1H0
(902) 224-2050

Lors de notre étude en 1994, ce détachement avait offert un très bon service en français. Le suivi en 1998 indique qu'il a maintenu la même qualité de service.

Deux appels téléphoniques ont été effectués au (902) 224-2050, le numéro du détachement inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. L'accueil s'est fait à chaque fois dans les deux langues officielles et le service fourni en français était très bon.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était affiché bien à la vue du public. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. Lorsque notre enquêteur s'est présenté sur place, seul le Caporal en charge du détachement était présent. Il a accueilli notre enquêteur en anglais seulement, indiquant qu'habituellement, l'accueil se faisait dans les deux langues officielles. Notre étude précédente avait démontré l'inverse. Toutefois, le service a été fourni dans un très bon français.

Le détachement compte cinq postes, tous désignés bilingues au niveau intermédiaire de compétence linguistique. Tous les titulaires dépassent les exigences linguistiques de leur poste. Le personnel est au courant des obligations linguistiques du détachement.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse de la GRC

Au cours des prochains mois, le coordonnateur des langues officielles de la région de l'Atlantique rappellera aux commandants de tous les points de service désignés en Nouvelle-Écosse qu'ils doivent prendre les mesures nécessaires pour que leur personnel accueille le public dans les deux langues officielles, au téléphone et en personne.

Au besoin, les employés de bureau recevront des directives sur l'accueil des membres du public dans les deux langues officielles et sur le transfert des appels de clients francophones vers leurs collègues bilingues.

De plus, on augmentera le nombre d'employés bilingues dans certains points de service visités par les enquêteurs du CoLO afin d'améliorer la capacité du personnel d'offrir le service dans les deux langues officielles.

Commentaires de la Commissaire

La CLO considère que, s'il y a lieu, non seulement les employés de bureau mais aussi l'ensemble du personnel devraient être informés de la marche à suivre pour accueillir le public dans les deux langues officielles et référer les clients d'expression française.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Digby
(11407)

129, rue Victoria
C.P. 1149
Digby (Nouvelle-Écosse)
B0V 1A0
(902) 245-2579

Lors de notre étude en 1994, le service en français était très bon, à l'exception de l'accueil qui ne se faisait pas dans les deux langues officielles. Le suivi mené en 1998 démontre que la situation est sensiblement la même.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation provenant de la GRC était disponible dans les deux langues. Le pictogramme du SCT indiquant que le bureau était désigné pour offrir le service en français et en anglais était bien affiché.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au numéro du détachement inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Dans l'annuaire téléphonique local, on indique un numéro sans frais pour le service en français. On répond à ce numéro à partir d'Halifax. Lors du premier appel téléphonique, l'accueil était en anglais seulement. L'appel en français fut immédiatement acheminé vers un agent bilingue, après une attente d'environ une minute. Dans le second cas, après avoir reçu un accueil dans les deux langues, notre enquêteur a obtenu un service de très bonne qualité en français.

Lors de sa visite sur place, il fut accueilli en anglais seulement. Dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un service de très bonne qualité en français.

Selon le Caporal, les employés sont au courant de leurs obligations linguistiques. Des rappels sont effectués à l'occasion de réunions. Il est conscient que parfois, l'accueil dans les deux langues au téléphone n'est pas toujours pratiqué et que la procédure à suivre devrait être rappelée aux employés.

Au moment du suivi, le détachement comptait 18 membres de la GRC et une employée civile. Deux postes de constable exigent la connaissance des deux langues à un niveau de compétence intermédiaire. Les titulaires satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. On note aussi que quatre autres constables peuvent servir le public dans les deux langues officielles, sans toutefois occuper des postes bilingues. Le poste de réceptionniste requiert également le niveau intermédiaire de compétence linguistique et la titulaire du poste satisfait aux exigences requises.

Bien que la capacité bilingue globale du détachement soit très bonne en raison de la présence d'un complément de personnel bilingue important, le détachement devrait peut-être augmenter le nombre de postes de constables exigeant la connaissance des deux langues officielles, de manière à s'assurer qu'il est en mesure d'offrir le service en français et en anglais, sur tous les quarts de travail, en tout temps.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, le nombre de postes de constable bilingues, pour s'assurer que le détachement est en mesure d'offrir le service dans les deux langues officielles sur tous les quarts de travail, en tout temps.

Réponse de la GRC

Au cours des prochains mois, le coordonnateur des langues officielles de la région de l'Atlantique rappellera aux commandants de tous les points de service désignés en Nouvelle-Écosse qu'ils doivent prendre les mesures nécessaires pour que leur personnel accueille le public dans les deux langues officielles, au téléphone et en personne.

Au besoin, les employés de bureau recevront des directives sur l'accueil des membres du public dans les deux langues officielles et sur le transfert des appels de clients francophones vers leurs collègues bilingues.

De plus, on augmentera le nombre d'employés bilingues dans certains points de service visités par les enquêteurs du CoLO afin d'améliorer la capacité du personnel d'offrir le service dans les deux langues officielles.

Commentaires de la Commissaire

La CLO considère que, s'il y a lieu, non seulement les employés de bureau mais aussi l'ensemble du personnel devraient être informés de la marche à suivre pour accueillir le public dans les deux langues officielles et référer les clients d'expression française.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement d'Ingonish Beach
(11411)

C.P. 40
Ingonish Beach (Nouvelle-Écosse)
B0C 1L0
(902) 285-2021

Lors de notre étude en 1994, ce détachement n'avait pas été en mesure d'assurer la prestation du service en français. Le suivi de 1998 indique qu'il est maintenant capable d'offrir le service, mais qu'il utilise fréquemment des dispositions administratives pour le faire puisqu'il n'y a qu'un seul agent bilingue en poste. Des améliorations sont encore nécessaires.

Deux appels téléphoniques ont été effectués au (902) 285-2021, le numéro du détachement inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. Dans chaque cas, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles et l'appel a immédiatement été acheminé à Sydney où le service en français était de très bonne qualité. L'annuaire téléphonique local indique également un numéro sans frais pour obtenir le service en français, à partir d'Halifax.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT indiquait que le détachement offre des services en français et en anglais. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues. Lorsque notre enquêteur s'est présenté sur place, l'accueil s'est fait en anglais seulement et le service a été fourni au moyen d'une mesure administrative. L'employée du détachement de Ingonish Beach a communiqué avec un membre du Télécentre des communications, à Sydney, qui a d'abord demandé à l'enquêteur s'il pouvait s'exprimer en anglais avant de lui fournir un service adéquat en français. Le service offert en français par le détachement en cause n'est pas de qualité comparable à celui fourni aux citoyens d'expression anglaise qui s'y présentent.

Le détachement compte six employés, dont un occupe un poste bilingue exigeant le niveau intermédiaire de compétence linguistique. Le titulaire du poste dépasse ces exigences. Les membres du détachement travaillent sur des quarts, de sorte qu'il n'est pas possible pour le détachement, avec un seul officier bilingue, d'assurer en tout temps le service en français. Le personnel a été informé des obligations linguistiques au moyen de directives écrites et de rappels de la politique de la GRC.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du détachement pour offrir des services au téléphone et en personne de qualité égale tant en français qu'en anglais;

3. de s'assurer immédiatement, d'ici à ce que le détachement possède une capacité bilingue suffisante, que le personnel suit les procédures établies pour la prestation de services en français, y compris le renvoi, en français, des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues.

Réponse de la GRC

Au cours des prochains mois, le coordonnateur des langues officielles de la région de l'Atlantique rappellera aux commandants de tous les points de service désignés en Nouvelle-Écosse qu'ils doivent prendre les mesures nécessaires pour que leur personnel accueille le public dans les deux langues officielles, au téléphone et en personne.

Au besoin, les employés de bureau recevront des directives sur l'accueil des membres du public dans les deux langues officielles et sur le transfert des appels de clients francophones vers leurs collègues bilingues.

De plus, on augmentera le nombre d'employés bilingues dans certains points de service visités par les enquêteurs du CoLO afin d'améliorer la capacité du personnel d'offrir le service dans les deux langues officielles.

Commentaires de la Commissaire

La CLO considère que, s'il y a lieu, non seulement les employés de bureau mais aussi l'ensemble du personnel devraient être informés de la marche à suivre pour accueillir le public dans les deux langues officielles et référer les clients d'expression française. En outre, elle estime qu'il faut veiller à accroître la capacité de fournir un service de qualité comparable en français comme en anglais.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de Meteghan
(11416)

C.P. 178
Meteghan (Nouvelle-Écosse)
B0W 2J0
(902) 645-2326

Lors de notre étude en 1994, le détachement assurait un service en français de très bonne qualité sans toutefois accueillir le public dans les deux langues officielles. Le suivi mené en 1998 révèle que la même lacune subsiste.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était bien en vue, à l'entrée du détachement. La documentation sur les présentoirs n'était pas entièrement disponible dans les deux langues officielles. En fait, on y trouvait surtout de la documentation en anglais puisque seulement quelques brochures étaient dans un format bilingue.

Les deux appels téléphoniques logés au numéro du détachement qui est inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local nous ont permis d'obtenir un service adéquat ou très bon en français. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles, dans chaque cas.

Lors de la visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. S'étant adressé en français à la réceptionniste, celle-ci lui a répondu aisément dans cette langue. Deux constables se sont joints à la conversation, en français.

Selon le Sergent responsable, le personnel est au courant des obligations linguistiques du détachement. En discutant du problème de l'absence de disponibilité de la documentation dans les deux langues, on nous a informés que toute la documentation de source provinciale est envoyée dans les détachements, en anglais seulement. À titre d'exemple, l'information provenant du bureau provincial du contrôle des armes à feu est en anglais seulement. Notons que ces lacunes ne constituent pas une infraction à la LLO puisque les provinces ne sont pas soumises à celle-ci.

Au moment du suivi, le détachement comptait six membres de la GRC et une employée civile. Les six postes de constables requièrent le niveau de compétence intermédiaire. Tous les titulaires rencontrent ou excèdent ce niveau de compétence. Le poste de la réceptionniste exige le même niveau de compétence linguistique en interaction orale. La titulaire excède cette exigence. La capacité bilingue de ce détachement est donc excellente.

Il faut noter à cet égard que le détachement de Meteghan est situé dans la municipalité de Clare, la seule municipalité d'expression française de la Nouvelle-Écosse. Les membres du détachement entretiennent des contacts réguliers avec les représentants de la communauté d'expression française, notamment avec le conseil municipal et les représentants régionaux de la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse.

RECOMMANDATIONS

Le Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation provenant de la GRC et destinée au public soit offerte sur ses présentoirs dans les deux langues officielles.

Réponse de la GRC

Au cours des prochains mois, le coordonnateur des langues officielles de la région de l'Atlantique rappellera aux commandants de tous les points de service désignés en Nouvelle-Écosse qu'ils doivent prendre les mesures nécessaires pour que leur personnel accueille le public dans les deux langues officielles, au téléphone et en personne.

Au besoin, les employés de bureau recevront des directives sur l'accueil des membres du public dans les deux langues officielles et sur le transfert des appels de clients francophones vers leurs collègues bilingues.

Commentaires de la Commissaire

La CLO est d'avis que, s'il y a lieu, non seulement les employés de bureau mais aussi l'ensemble du personnel devraient être informés de la marche à suivre pour accueillir le public dans les deux langues officielles et référer les clients d'expression française. En outre, elle estime que la GRC devrait particulièrement s'efforcer de donner suite à la recommandation n° 2 dans le délai prescrit.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de St. Peter's (11422)

C.P. 188
St. Peter's (Nouvelle-Écosse)
B0E 3B0
(902) 535-2002

Lors de notre étude en 1994, le service offert en français par ce détachement était très bon. Le suivi en 1998 indique que le service n'est plus que satisfaisant.

Deux appels téléphoniques ont été effectués au (902) 535-2002, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Le numéro paraît également dans l'annuaire téléphonique local, sans toutefois préciser si le service est offert dans les deux langues officielles. D'après cet annuaire, le service en français de la GRC est disponible à partir d'un numéro sans frais, à Halifax. L'accueil s'est fait dans les deux langues officielles, une fois sur deux. Dans les deux cas, le transfert d'appel s'est effectué en anglais seulement. Le service fourni en français par la suite était satisfaisant.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était bien visible. La documentation et les formulaires étaient disponibles en français et en anglais. L'accueil s'est fait en anglais seulement et le service fourni en français était adéquat.

Le détachement compte sept employés dont cinq membres et deux employées civiles. Deux membres occupent des postes bilingues requérant le niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les deux satisfont à cette exigence. Cependant, comme les membres travaillent sur des quarts, le détachement n'est pas en mesure d'assurer la prestation du service en français en tout temps. Il faudrait augmenter la capacité bilingue du détachement pour y parvenir.

Le personnel est au courant des obligations linguistiques du détachement, entre autres par la promotion faite par la GRC en matière de service au public dans les deux langues officielles. Le détachement entretient également des contacts suivis avec des représentants de la communauté d'expression française, notamment celle de Louisdale, ainsi qu'avec un groupe de volontaires comprenant dix citoyens bilingues qui a été mis sur pied afin de mieux desservir la population. La GRC souhaite d'ici un an pouvoir nommer un membre bilingue pour desservir cette communauté.

Lorsque le Sergent du détachement a été mis au courant du résultat de notre suivi et notamment des problèmes reliés à l'absence d'offre active et au transfert d'appels, il s'est engagé à suggérer que le personnel reçoive la formation nécessaire pour accueillir le public dans les deux langues officielles et apprendre à acheminer les appels dans la langue officielle du client.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que le personnel du détachement suive les procédures établies pour la prestation de services en français, y compris le renvoi, en français, des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;

3. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du détachement pour offrir en tout temps, des services au téléphone et en personne dans les deux langues officielles.

Réponse de la GRC

Au cours des prochains mois, le coordonnateur des langues officielles de la région de l'Atlantique rappellera aux commandants de tous les points de service désignés en Nouvelle-Écosse qu'ils doivent prendre les mesures nécessaires pour que leur personnel accueille le public dans les deux langues officielles, au téléphone et en personne.

Au besoin, les employés de bureau recevront des directives sur l'accueil des membres du public dans les deux langues officielles et sur le transfert des appels de clients francophones vers leurs collègues bilingues.

De plus, on augmentera le nombre d'employés bilingues dans certains points de service visités par les enquêteurs du CoLO afin d'améliorer la capacité du personnel d'offrir le service dans les deux langues officielles.

Commentaires de la Commissaire

La CLO considère que, s'il y a lieu, non seulement les employés de bureau mais aussi l'ensemble du personnel devraient être informés de la marche à suivre pour accueillir le public dans les deux langues officielles et référer les clients d'expression française. En outre, elle estime qu'il faut veiller à accroître la capacité de fournir un service de qualité comparable en français comme en anglais.

Gendarmerie royale du Canada

Quartier général sous-division Yarmouth (11431)

156, chemin Starrs
C.P. 5050
Yarmouth (Nouvelle-Écosse)
B5A 4K6
(902) 742-9289

Lors de notre étude en 1994, le service en français fourni par le quartier général laissait à désirer, notamment au chapitre de l'offre active et du service au téléphone. Le suivi de 1998 indique que la situation s'est améliorée.

La signalisation à l'extérieur et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT était bien en vue, à l'entrée. Bien que la documentation de la GRC sur les présentoirs était disponible dans les deux langues officielles, seules les couvertures en anglais de certaines publications bilingues (format tête-bêche) étaient en évidence. De plus, un bon nombre de brochures et dépliants traitant de sujets variés (participation des citoyens à la lutte contre le crime, cour des petites créances, séparation et divorce) et provenant d'organismes communautaires ou de ministères provinciaux étaient disponibles, tantôt en français, tantôt en anglais mais rarement dans les deux langues officielles. En somme, la présentation matérielle des documents ne contribuait pas à projeter l'image d'une institution qui offre des services dans les deux langues officielles.

Au niveau du service téléphonique, l'accueil dans les deux langues a été fait lors des deux appels effectués, une amélioration à souligner par rapport à la situation observée en 1994. Le service en français obtenu dans chaque cas fut très bon.

Lors de la visite au bureau, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Voyant qu'il parlait français, la préposée a tenté de lui fournir le service requis dans cette langue, mais sans grand succès. Elle a alors fait appel à un collègue bilingue.

Au moment de notre visite, le quartier général ne comptait qu'un seul poste sur quatre exigeant la connaissance des deux langues officielles. Le mandat du quartier général étant de fournir des services de nature administrative, il n'est ouvert que pendant les heures régulières de bureau. À la lumière des résultats de notre suivi, nous comprenons que la personne qui accueille les visiteurs n'est pas la même qui a répondu à nos deux appels téléphoniques. Il y aurait lieu toutefois de veiller à ce qu'un service adéquat soit disponible en tout temps dans les deux langues officielles, en s'assurant que la capacité bilingue du bureau est suffisante.

Selon l'inspecteur en charge du quartier général, les employés sont tenus au courant de leurs obligations linguistiques au moyen de rappels effectués une fois par année, lors des rencontres de la division. Le quartier général entretient également des communications régulières avec la communauté d'expression française, notamment avec les membres du conseil municipal de Clare.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, aussitôt que possible et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation provenant de la GRC sur les présentoirs est disponible dans les deux langues et disposée de manière à projeter l'image d'une institution qui offre ses services dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, aussitôt que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, qu'il y a un nombre suffisant de préposés bilingues pour servir en tout temps le public dans les deux langues officielles.

Réponse de la GRC

Au cours des prochains mois, le coordonnateur des langues officielles de la région de l'Atlantique rappellera aux commandants de tous les points de service désignés en Nouvelle-Écosse qu'ils doivent prendre les mesures nécessaires pour que leur personnel accueille le public dans les deux langues officielles, au téléphone et en personne.

Au besoin, les employés de bureau recevront des directives sur l'accueil des membres du public dans les deux langues officielles et sur le transfert des appels de clients francophones vers leurs collègues bilingues.

De plus, on augmentera le nombre d'employés bilingues dans certains points de service visités par les enquêteurs du CoLO afin d'améliorer la capacité du personnel d'offrir le service dans les deux langues officielles.

Commentaires de la Commissaire

La CLO est d'avis que, s'il y a lieu, non seulement les employés de bureau mais aussi l'ensemble du personnel devraient être informés de la marche à suivre pour accueillir le public dans les deux langues officielles et référer les clients d'expression française. En outre, elle estime que la GRC devrait particulièrement s'efforcer de donner suite à la recommandation n° 2 dans le délai prescrit.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de North Sydney (2134)

C.P. 309
Promenade Mapleview
North Sydney (Nouvelle-Écosse)
B2A 3M4
(902) 794-5800

Lors de notre étude en 1994, ce détachement avait offert un très bon service en personne en français mais il avait été incapable d'en faire autant au téléphone. Le suivi mené en 1998 révèle un renversement de situation : le service en français est disponible au téléphone mais il ne l'est pas en personne.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT indiquant que le détachement offre des services en français et en anglais était bien à la vue du public. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues officielles. L'accueil s'est fait en anglais seulement et le service a été fourni en anglais puisqu'aucun membre bilingue n'était présent au moment de notre visite.

Deux appels téléphoniques ont été effectués au (902) 794-5800, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. Dans chaque cas, l'accueil et l'acheminement des appels se sont faits en anglais seulement. Le service fourni en français par la suite était très bon.

Le détachement compte 16 employés, dont deux occupent des postes bilingues exigeant le niveau intermédiaire de compétence linguistique. Les deux membres bilingues satisfont à ces exigences. Les membres travaillent sur des quarts de sorte que le détachement n'est pas en mesure d'assurer en tout temps le service en français. Le personnel a été informé des obligations linguistiques du détachement par l'entremise des bulletins d'information de la GRC.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les membres et les employés de ce détachement suivent les procédures établies pour la prestation de services en français, y compris le renvoi, en français, des clients d'expression française vers leurs collègues bilingues;

3. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du détachement pour offrir, en tout temps, des services au téléphone et en personne de qualité égale en français et en anglais;

4. de prendre les mesures requises, d'ici à ce que la capacité bilingue du détachement soit améliorée, afin de s'assurer que le service en personne est fourni en français en tout temps.

Réponse de la GRC

Au cours des prochains mois, le coordonnateur des langues officielles de la région de l'Atlantique rappellera aux commandants de tous les points de service désignés en Nouvelle-Écosse qu'ils doivent prendre les mesures nécessaires pour que leur personnel accueille le public dans les deux langues officielles, au téléphone et en personne.

Au besoin, les employés de bureau recevront des directives sur l'accueil des membres du public dans les deux langues officielles et sur le transfert des appels de clients francophones vers leurs collègues bilingues.

De plus, on augmentera le nombre d'employés bilingues dans certains points de service visités par les enquêteurs du CoLO afin d'améliorer la capacité du personnel d'offrir le service dans les deux langues officielles.

Commentaires de la Commissaire

La CLO considère que, s'il y a lieu, non seulement les employés de bureau mais aussi l'ensemble du personnel devraient être informés de la marche à suivre pour accueillir le public dans les deux langues officielles et référer les clients d'expression française. En outre, elle estime qu'il faut veiller à accroître la capacité de fournir un service de qualité comparable en français comme en anglais.

Gendarmerie royale du Canada

Détachement de New Minas
(86024)

18, chemin Jones
New Minas (Nouvelle-Écosse)
B4N 3N1
(902) 679-5555

Lors de notre étude en 1994, le service en français offert par le détachement était de qualité plutôt pauvre. Le suivi mené en 1998 indique que la situation s'est améliorée. D'autre points devront toutefois être améliorés pour assurer un service efficace en tout temps.

La signalisation extérieure propre à la GRC était dans les deux langues officielles. Le pictogramme du SCT indiquant que le bureau offrait le service dans les deux langues était bien affiché. On notait toutefois, à la porte d'entrée, une affiche en anglais seulement faisant la promotion du programme « Nova Scotia Crime Stoppers ». L'affichage à l'intérieur ne respectait pas entièrement les dispositions de la LLO puisque plusieurs affiches maison étaient en anglais seulement. Par exemple, une affiche indiquait la disponibilité du service au téléphone à un numéro sans frais. Deux numéros étaient affichés, un pour le service en anglais et l'autre pour le service en français, mais toute la note était rédigée en anglais seulement.

La documentation provenant de la GRC était disponible dans les deux langues, mais il y en avait bien peu par rapport à toute la documentation disponible en anglais, en provenance des organismes communautaires de la région. Nous avons suggéré au responsable du détachement d'entrer en contact avec les associations de la communauté d'expression française qui pourraient mettre à la disposition de la GRC de la documentation en français qui viendrait ainsi compléter l'information communautaire déjà disponible en anglais.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au numéro local du détachement, qui correspond au numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues. Nous avons également pris note que l'annuaire téléphonique local indique un numéro sans frais pour le service en français. Les appels sont reçus à Halifax. Lors des deux appels téléphoniques au détachement, notre enquêteur fut accueilli dans les deux langues officielles. Dans le premier cas, l'appel fut acheminé en français par la réceptionniste à un constable qui offrit un très bon service en français. Dans le second cas, un agent bilingue répondit directement à l'appel.

Lors de la visite sur place, notre enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, la réceptionniste le dirigea en français vers un constable qui lui fournit un très bon service en français.

Selon le responsable du détachement, les employés sont au courant de leurs obligations linguistiques. Des rappels sont effectués à l'occasion des réunions du détachement et lorsque des vérifications ponctuelles sont faites par le CoLO ou par la direction des langues officielles de la GRC.

Au moment du suivi, le détachement comptait 38 membres de la GRC dont 21 communiquent avec le public lors des patrouilles routières et des enquêtes. Les autres sont des enquêteurs spécialisés. Seuls deux postes de constable requièrent la connaissance des deux langues au niveau intermédiaire de compétence linguistique. L'un des gendarmes est patrouilleur et l'autre travaille au détachement même. Les deux satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Le poste de réceptionniste ne requiert que la connaissance de l'anglais. Nous sommes d'avis que ce détachement doit augmenter sa capacité bilingue pour être en mesure de servir le public dans les deux langues officielles en tout temps, ce qu'il ne pouvait faire au moment de notre visite.

Le détachement de New Minas n'entretient pas de contacts réguliers avec la communauté d'expression française, prétextant qu'il n'y a aucun groupe significatif de francophones dans la région. Nous sommes d'avis que le détachement pourrait entrer en communication avec les gestionnaires du lieu historique national de Grand-Pré. Ainsi, la GRC pourrait se familiariser davantage avec les groupes qui représentent les francophones de la région.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc à la Gendarmerie royale du Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que tout l'affichage à l'intérieur du détachement est dans les deux langues officielles;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que toute la documentation provenant de la GRC et destinée au public est offerte dans ses présentoirs dans les deux langues officielles;

3. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

4. de prendre les mesures requises, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, afin de s'assurer que le service en personne en français est disponible en tout temps;

5. d'augmenter, dès que possible et au plus tard trois mois après la diffusion de ce rapport, la capacité bilingue du détachement pour offrir en tout temps des services dans les deux langues officielles;

6. d'établir des communications régulières avec la communauté d'expression française locale pour cerner ses besoins et l'informer des services offerts par le détachement.

Réponse de la GRC

Au cours des prochains mois, le coordonnateur des langues officielles de la région de l'Atlantique rappellera aux commandants de tous les points de service désignés en Nouvelle-Écosse qu'ils doivent prendre les mesures nécessaires pour que leur personnel accueille le public dans les deux langues officielles, au téléphone et en personne.

Au besoin, les employés de bureau recevront des directives sur l'accueil des membres du public dans les deux langues officielles et sur le transfert des appels de clients francophones vers leurs collègues bilingues.

De plus, on augmentera le nombre d'employés bilingues dans certains points de service visités par les enquêteurs du CoLO afin d'améliorer la capacité du personnel d'offrir le service dans les deux langues officielles.

Commentaires de la Commissaire

La CLO est d'avis que, s'il y a lieu, non seulement les employés de bureau mais aussi l'ensemble du personnel devraient être informés de la marche à suivre pour accueillir le public dans les deux langues officielles et référer les clients d'expression française. En outre, elle estime que la GRC devrait particulièrement s'efforcer de donner suite aux recommandations n^{os} 1, 2 et 6 dans le délai prescrit.

Statistique Canada

Région de l'Atlantique
(11436)

C.P. 11, 2e étage
1741, rue Brunswick
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 3X8
(902) 426-5331

Lors de notre étude en 1994, le service en français fourni par le bureau était très bon sauf pour l'accueil qui se faisait en anglais seulement. Le suivi mené en 1998 indique qu'il a maintenu la même qualité de service.

La signalisation extérieure était dans les deux langues officielles. Nous n'avons pu observer l'affichage à l'intérieur, puisque ce bureau avait récemment emménagé dans de nouveaux locaux et l'affichage n'avait pas encore été refait. La documentation mise à la disposition du public était disponible dans les deux langues officielles, présentant simultanément la version française et la version anglaise de tous les bulletins d'information ou dépliants préparés par Statistique Canada. Le pictogramme du SCT indiquant que le bureau offrait le service en français et en anglais était bien affiché, tant à la réception qu'au centre de références.

Nous avons fait deux appels téléphoniques au numéro local de ce bureau. L'accueil était fait dans les deux langues officielles et le service en français était très bon dans chaque cas.

Lors de sa visite sur place, l'enquêteur fut accueilli en anglais seulement. Dès qu'il manifesta sa préférence linguistique, il obtint un très bon service en français.

Les employés sont au courant de leurs obligations linguistiques et en sont informés au moyen de directives écrites et de rappels effectués au cours de réunions. Au moment du suivi, le bureau comptait 16 employés, dont 12 occupaient des postes exigeant la connaissance des deux langues aux niveaux intermédiaire ou supérieur. Tous les titulaires satisfont ou dépassent ces exigences. Le bureau possède une très bonne capacité bilingue qui lui permet de bien desservir les deux communautés linguistiques.

Ce bureau entretient des contacts soutenus avec les représentants de la communauté d'expression française dans les quatre provinces de l'Atlantique. Il participe régulièrement aux consultations tenues dans le cadre de la mise en oeuvre des dispositions de la Partie VII de la LLO et il travaille de près avec la communauté.

RECOMMANDATION

La Commissaire recommande donc à Statistique Canada :

1. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais.

Réponse du Ministère

Le personnel n'utilise pas de formule d'accueil dans les deux langues officielles, car il n'est pas tenu de le faire, étant donné qu'il s'agit d'une aire où l'on n'offre pas de service au public. Néanmoins, l'observation formulée dans le rapport a donné l'occasion au bureau d'Halifax de revoir la marche à suivre relative à l'offre active de service en personne ainsi que d'offrir du recyclage aux employés.

Commentaires de la Commissaire

Étant donné que notre enquêteur à son arrivée au bureau d'Halifax a été référé à l'aire en question, la CLO estime qu'il peut être indiqué de revoir la marche à suivre pour référer les personnes désirant un service en français.

Anciens combattants

Bureau de district
(11473)

90, rue Esplanade, 1er étage
Sydney (Nouvelle-Écosse)
B1P 1A1
(902) 564-7028

Lors de notre étude en 1994, ce bureau n'avait pas été en mesure d'offrir le service en français. Il en est toujours incapable en ce qui concerne le service en personne. Quant au service au téléphone, il était disponible une fois sur trois. Plusieurs lacunes subsistent et devront être corrigées.

La signalisation extérieure et l'affichage à l'intérieur étaient dans les deux langues officielles. La documentation et les formulaires étaient disponibles dans les deux langues. Le pictogramme du SCT était bien à la vue du public. Notre enquêteur a été accueilli en anglais seulement. La réceptionniste a demandé l'aide d'une collègue, mais celle-ci ne pouvait s'exprimer suffisamment en français pour répondre à la question posée. Elle lui a fourni un numéro de téléphone sans frais où le service en français était censé être disponible.

Trois appels téléphoniques ont été effectués au (902) 564-7028, le numéro inscrit au répertoire du SCT des bureaux fédéraux désignés bilingues ainsi que dans l'annuaire téléphonique local. Dans chaque cas, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles. Lors du premier appel, la réceptionniste a indiqué ne pouvoir s'exprimer en français et elle n'a pas acheminé l'appel à une personne bilingue. Dans le second cas, la personne s'est excusée de ne pas pouvoir répondre en français et elle a fourni un numéro sans frais à l'enquêteur. Au troisième appel, le transfert d'appel s'est fait en anglais et un bon service a été offert en français. Il faut toutefois noter que, bien qu'il parlait français, le préposé n'a pas été en mesure de fournir les précisions demandées puisqu'il ne connaissait pas suffisamment la situation concernant le bureau de Sydney. Le service a donc été offert en français, une fois sur trois.

Le bureau compte 18 employés mais aucun poste n'exige la connaissance des deux langues officielles. Le personnel a toutefois été informé qu'il devait faire l'offre active de service dans les deux langues officielles au téléphone. Ce bureau n'a pas de contact avec la communauté d'expression française locale.

Lorsque la gestionnaire du bureau régional a été mise au courant des résultats du suivi, elle a avoué être consciente de l'absence de capacité bilingue au bureau de Sydney. Comme le Ministère dessert une clientèle restreinte, elle entendait faire une étude de la demande en français à l'automne 1998. S'il y a une demande importante, elle s'est engagée à doter un nombre

suffisant de postes bilingues. S'il n'y a pas de demande importante, elle informera le SCT afin que la désignation linguistique du bureau soit modifiée.

Commentaire de la Commissaire

La Commissaire reconnaît que le Ministère dessert généralement une clientèle restreinte dont il connaît très bien les besoins ainsi que les préférences linguistiques. Cependant, il tient à lui faire remarquer que le bureau de Sydney n'est pas identifié comme devant offrir des services dans les deux langues en vertu d'une clientèle restreinte et identifiable mais plutôt en fonction de son aire de service qui compte une minorité d'au moins 5 000 personnes. Dans de telles circonstances, le Ministère n'a pas à mesurer la demande puisque celle-ci est considérée importante en vertu du sous-alinéa 5 (1)h)(ii) du Règlement.

RECOMMANDATIONS

La Commissaire recommande donc au ministère des Anciens combattants :

1. de veiller, dans les plus brefs délais et au plus tard trois mois après la diffusion du présent rapport, à ce que le bureau de Sydney soit doté d'une capacité bilingue afin de pouvoir offrir le service au public dans les deux langues officielles au téléphone et en personne;

2. de s'assurer, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, que les employés qui répondent au téléphone et qui rencontrent les membres du public utilisent une formule d'accueil dans les deux langues officielles afin d'inviter le public à communiquer avec eux en français ou en anglais;

3. de mettre en place immédiatement, d'ici à ce que le bureau soit en mesure d'offrir lui-même le service en français, une mesure administrative efficace pour fournir le service en français;

4. d'informer la gestion et le personnel du bureau, dans les plus brefs délais et au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, de leur obligation de fournir des services aux membres du public dans les deux langues officielles.

Réponse du Ministère

Étant donné que le bureau de district de Sydney n'a pas actuellement la capacité bilingue, il faudra compter beaucoup plus de trois mois pour atteindre un niveau de compétence satisfaisant, car on constate très peu de roulement de personnel à Sydney, et la formation linguistique est une proposition à long terme.

Le Ministère a passé en revue avec le personnel la marche à suivre pour l'offre active de service dans les deux langues officielles. De plus, les employés responsables des services d'accueil et leurs ressources de remplacement ont reçu le cours de base sur l'accueil bilingue, donné par la CFP.

La direction du bureau régional de l'Atlantique mettra temporairement en place un arrangement administratif efficace, en attendant que le bureau de Sydney ait la capacité permanente d'offrir le service dans les deux langues officielles.

Le Ministère a rappelé aux gestionnaires et au personnel du bureau de Sydney leur obligation de fournir un service bilingue au public.

Commentaires de la Commissaire

La CLO aimerait être informé, dans les deux mois suivant la publication de ce rapport, des mesures provisoires prises par le Ministère afin d'offrir le service dans les deux langues officielles jusqu'à l'établissement d'une capacité permanente. Il voudrait aussi connaître dans le même délai le plan à long terme du Ministère pour atteindre cette capacité.

Annexe A

Recommandations de 1994

Dans son rapport intitulé « Une étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais » le Commissaire a recommandé :

- Que les bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles revoient leur signalisation intérieure pour s'assurer qu'elle soit dans les deux langues.

- Que les bureaux fédéraux désignés utilisent une affiche, de préférence le pictogramme du SCT, pour annoncer que le service est disponible en français et en anglais.

- Que les institutions fédérales revoient le nombre et l'affectation du personnel bilingue des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles afin de s'assurer qu'elles ont les ressources humaines nécessaires pour donner un service de bonne qualité.

- Que les institutions et les organismes centraux élaborent et adoptent des moyens efficaces afin d'informer le public qu'il peut choisir la langue qu'il préfère pour communiquer avec les institutions fédérales ou en obtenir des services.

- Que les institutions qui utilisent des lignes téléphoniques sans frais comme bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues, prennent les mesures nécessaires pour avoir en tout temps suffisamment de personnel bilingue pour assurer le service en français et en anglais.

- Que les institutions fédérales revoient l'affectation de leur personnel bilingue, notamment les employés en poste dans des bureaux qui n'ont aucune obligation de servir le public dans les deux langues officielles.

- Que les institutions fédérales mettent en place, dans les bureaux non désignés, où cela est approprié, un mécanisme efficace pour orienter vers les bureaux désignés la clientèle qui désire obtenir des services dans l'autre langue officielle.

- Que le SCT mette sur pied un processus de révision et de mise à jour régulières de la liste des points de service désignés, afin de s'assurer que tous les renseignements sont exacts.

- Que le SCT s'assure que le public est informé de l'emplacement des bureaux désignés.

- Que les institutions veillent à ce que tous les gestionnaires et le personnel des bureaux désignés soient mis au courant de leurs responsabilités.

Annexe B

Glossaire

- **demande importante**

  Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le SCT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation de services) (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit l'expression « demande importante » et établit les règles régissant son application.

  Les règles générales relatives à la **demande importante** prennent appui sur les données démographiques des unités du recensement : la taille de la minorité linguistique (au-delà d'un certain seuil) servie par un bureau ou un point de service, les caractéristiques de cette population ainsi que la proportion qu'elle représente de l'ensemble de la population de la région.

- **pondération**

  Lorsqu'on a recours à un échantillonnage probabiliste (comme ce fut le cas pour l'étude de 1994), chaque unité choisie dans l'échantillon représente un certain nombre d'autres unités au sein de la population; pour exprimer cette représentation, on pondère chaque unité de l'échantillon. Par exemple, si on tire cinq points de service au hasard d'une population de 30 points de service, alors chacun des cinq points choisis reçoit un poids de six, et l'on présume qu'il représente six points dans la population.

  Aux fins du présent suivi à l'étude sur les points de service, tous les bureaux choisis ont le même poids : un poids de un. Par conséquent, les résultats du suivi représentent l'ensemble des points de service vérifiés et non l'ensemble de tous les points de service désignés bilingues en Nouvelle-Écosse.

- **services clés**

  Le Règlement a établi que certaines institutions fédérales offraient des services jugés essentiels pour la population minoritaire. Ces institutions doivent fournir, dans les régions métropolitaines de recensement où la population de la minorité d'expression française ou d'expression anglaise compte moins de 5 000 personnes et dans les subdivisions de recensement où la population minoritaire compte au moins 500 personnes et représente moins de 5 p. 100 de l'ensemble de la population de cette subdivision, des services dans les deux langues officielles, s'ils sont les seuls bureaux de l'institution fédérale dans la région ou dans la subdivision à offrir l'un ou l'autre des services suivants :

- ➢ les services reliés aux programmes de la sécurité du revenu
- ➢ les services d'un bureau de poste
- ➢ les services d'un centre d'emploi (maintenant appelé centre des ressources humaines)
- ➢ les services d'un bureau du ministère de Revenu Canada (Impôt)
- ➢ les services d'un bureau du secrétariat d'État (maintenant appelé Patrimoine canadien)
- ➢ les services d'un bureau de la CFP

- **vocation du bureau**

Après avoir mené une vaste consultation auprès des institutions et du public, le SCT a publié le Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation de services) (le Règlement) le 16 décembre 1991. Le Règlement définit l'expression « vocation du bureau » et établit les règles régissant son application.

Les règles sur la vocation du bureau portent sur les services qui touchent la santé ou la sécurité du public ou qui, en vertu de l'emplacement ou du mandat du bureau, exigent des services dans les deux langues. Elles comprennent notamment les bureaux des institutions fédérales situés dans les parcs nationaux et les parcs historiques (y compris un bureau de poste par parc).